



“ Cisco Solution Support
помогает сокращать простои
до абсолютного минимума.
Значение этого фактора
трудно переоценить...

Источник: исследование IDC для Cisco Services.
Прочитайте [полный текст исследования](#) и [аннотацию для руководства](#).



Технологии уже
эволюционировали.
Ваша поддержка так же
может эволюционировать.

Cisco Solution Support

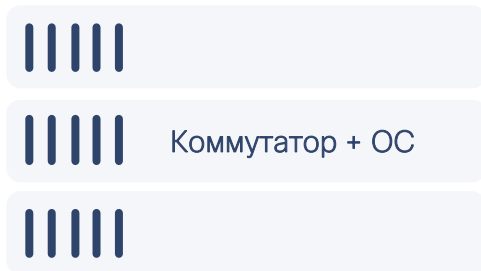


В своем развитии сети прошли огромный путь и ушли далеко от своего первоначального вида

Сетевое решение
из одного продукта



Мультивендорное сетевое решение,
состоящее из множества компонентов



В то время как сложные сети, состоящие из решений нескольких производителей, являются новой нормой ...

69%

считают, что технологии стали очень сложными.¹

Слишком сложными, чтобы компания могла управлять ею самостоятельно.

Особенно, если вы относитесь к

93%

ИТ-руководителей, которым не хватает квалифицированных специалистов или не хватает навыков.²

Эта нехватка только усугубляется, потому что технология развивается намного быстрее, чем система образования.

Сколько времени у вас есть на управление инцидентами?

К какому поставщику обратиться в первую очередь?



Ни один поставщик индивидуального продукта не может отвечать за работоспособность мультипродуктового мультивендорного решения

Инженер фокусируется на устройстве или ПО без холистического взгляда на сеть

Настало время для поддержки нового типа: Cisco Solution Support



Быстрее, чем
SMARTnet

на каждом этапе

Как Solution Support увеличивает
скорость решения запроса



Не нужно
изолировать
проблему



Приоритетная
обработка кейса



30 минут на
ответ для P1/P2



Мгновенная
коммуникация через
Webex Teams

““Solution Support освобождает
время моих сотрудников для
продуктивной работы и
повышает производительность
труда

Источник: исследование IDC для Cisco Services.
Прочитайте [полный текст исследования](#) и [аннотацию для
руководства](#).



Если перед вами стоит одна из этих проблем ...



В какую службу поддержки обратиться?



Не хватает знаний для поддержки мультивендорных решений



Не хватает ресурсов для поддержки и приоритизации текущих задач



Печальный опыт поддержки со стороны поставщиков технологий

... вам поможет Solution Support



В какую службу поддержки обратиться?

Главная точка контакта



Не хватает знаний для поддержки мультивендорных решений

Глубокий архитектурный опыт



Не хватает ресурсов для поддержки и приоритизации текущих задач

Координация действий специалистов по поддержке



Печальный опыт поддержки со стороны поставщиков технологий

Ответственность за решение мультипродуктовых проблем

Solution Support
гарантирует
результат

на 44%

в среднем быстрее решение инцидента, чем с продуктовой поддержкой SMARTnet¹

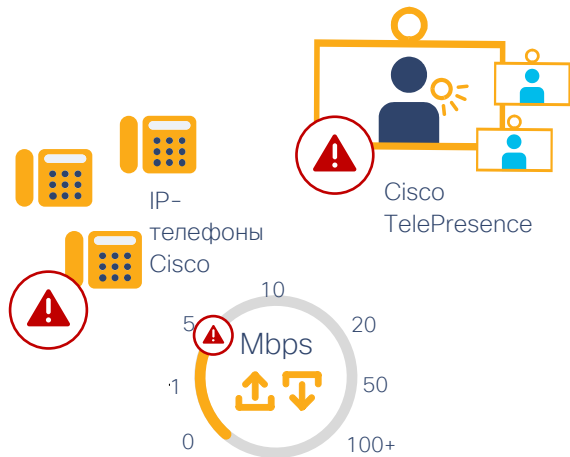
213%

Окупаемость услуг²

¹ Внутреннее исследование Cisco, июль 2020 года, выборка из 300.000 случаев
² Источник: 2017 IDC Business Value Study for Cisco Services; **преимущества экстраполированы на 5-летний период**. Прочитайте [полный текст](#) и [аннотацию для руководства](#)

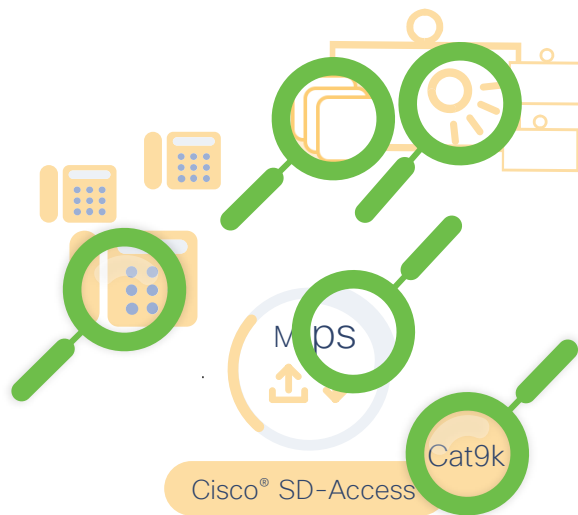
Пример использования в корпоративных сетях

Проблема



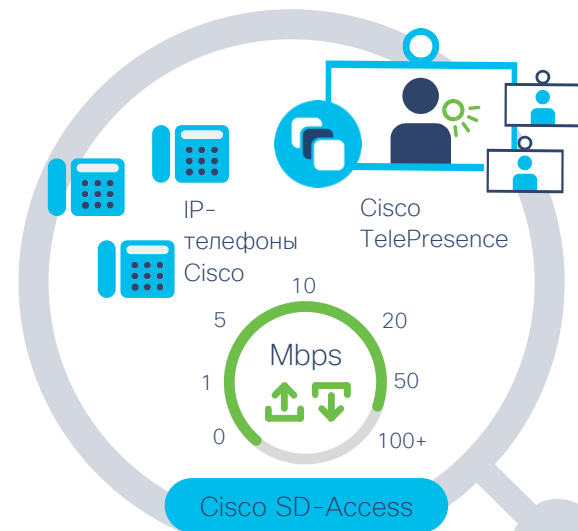
Не работает ВКС во время общения с CEO;
медленно работает Интернет;
телефоны не регистрируются

Действие



Единое контактное лицо, знание продуктов и архитектуры, широкий взгляд на решения, координация группы поддержки продуктов

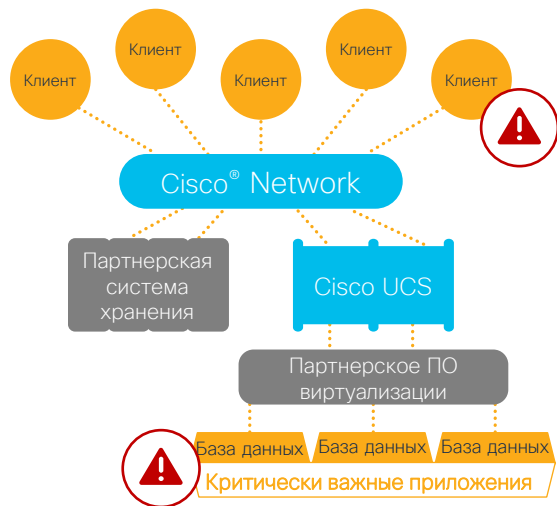
Результат



Комплексное решение позволило решить основную проблему и выявить дополнительные области для решения

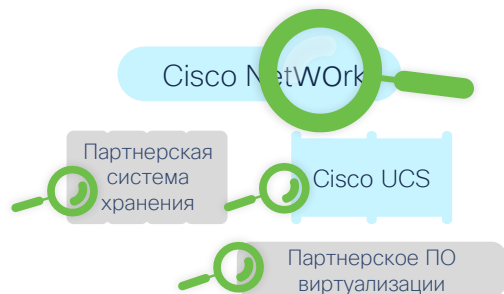
Пример использования в ЦОД

Проблема



Значительные задержки и снижение производительности приложений и бизнеса

Действие



Единое контактное лицо, знание продуктов и архитектуры, широкий взгляд на решения, координация группы поддержки продуктов

Результат



Фокус на ЦОД решил основную проблему, а выявленные области необходимо улучшить для достижения оптимальной производительности

Поддержка всех технологических архитектур Cisco



Collaboration



Data Center



Enterprise
Networking



IoT



Security



Service
Provider

Создайте собственное решение на аппаратно-программной базе Cisco® и ее партнеров

или

Установите готовое решение Cisco из нашего [каталога](#)

Зачем нужна поддержка решений для сред, в которых используются только продукты Cisco?



Экспертиза в архитектуре

Недоступно, если продуктовая поддержка



Не нужно изолировать проблему

Нужно делать, если продуктовая поддержка



Координация команды поддержки

Недоступно, если продуктовая поддержка



30-минутный ответ для P1/P2

60 мин, если продуктовая поддержка

Ценность поддержки Solution Support

Cisco® Smart Net Total Care® и Software Support Basic включены в Solution Support.

Вы сохраняете все предыдущие возможности **И ПЛЮС К ЭТОМУ** получаете новые возможности для решения мультипродуктовых, мультивендорных проблем в рамках сервисной экосистемы.

		Smart Net Total Care®	Software Support Basic	Solution Support
Основы	Доступ 24x7 к Cisco TAC	●	●	●
	Авансовая замена аппаратных систем (с разными уровнями обслуживания) + обновления ОС	●		●
Приоритетная работа	Время реакции на кейсы P1/P2	60 минут	60 минут	30 минут
	Время реакции на кейсы P3	1-4 часа	1-4 часа	60 минут
	Время реакции на кейсы P4	1 день	1 день	120 минут
	Приоритетная обработка кейсов			●
	Не нужно изолировать проблему			●
Экспертиза	Экспертиза в архитектурах (Cisco и оборудование и ПО технологических партнеров)			●
	Глубокое понимание решений для выявления любых известных проблем			●
Эффективность	Единая точка входа			●
	Координация продуктовых специалистов (Cisco и технологические партнеры)			●
	Решение кейса для мультипродуктовых и мультивендорных решений			●
	Virtual Spaces в Webex Teams для быстрого общения с инженером			●

В чем разница, и как она помогает

Solution Support

Четкие результаты

Правильная поддержка с ощутимыми результатами

Стандартизированные цены

Облегчают бюджетирование при наращивании объемов и внедрении новых технологий

Закупки напрямую у каждого поставщика

Без дополнительных расходов

Единая точка входа

Общайтесь с нужными экспертами, когда это необходимо



Результаты



Цены



Закупки



Контакты

Иные предложения

Результаты зависят от объема работ

Нужны четкие определения; возможны риски

Цены зависят от объема работ

Трудно оценить бюджет при масштабировании решений

Закупки через посредников

Увеличение расходов

Единая точка входа

Нет доступа к продуктовым экспертам



Что дальше?



С кем в вашей организации нужно обсудить вопросы поддержки?



Более подробную информацию о Solution Support можно получить в [электронной книге](#)



Можете задавать мне любые вопросы по адресу: cisco@comptek.ru



Смело внедряйте
инновации и
переходите к новым
технологиям. Cisco
поддержит вас
услугами Solution
Support.

cisco.com/go/solutionsupport



Cisco

Customer Experience

Что даст вам Solution Support?

Единая точка входа

Эксперт по решениям Cisco® централизует поддержку в мультивендорной среде

Упрощается доступ к экспертам по внедрению; вам не нужно думать, к какому провайдеру обращаться



Глубокая экспертиза в архитектуре

Обладает экспертно-программными решениями Cisco и ее партнеров для любой из наших технологических архитектур

Это часто позволяет мгновенно решить проблему



Приоритетное реагирование

Приоритизация заявок для наших инженеров. Для P1/P2 ответ будет предоставлена в течение 30 минут

Минимизация отрицательного влияния проблем на ИТ-среду и бизнес



Координация действий

специалистов Cisco и ее партнеров. Подготовка целостного и всеобъемлющего решения проблемы

Вам не нужно управлять сложными вопросами и координировать работу разных групп поддержки



Управление решением проблем

Ответственность за активное решение проблем в среде Cisco или мультивендорной среде от первого обращения заказчика до полного разрешения проблемы

Непрерывная поддержка и оптимизация на основе опыта



Не требуется детального описания

Не нужно изолировать проблему

Ускоряет связь со специалистом для решения проблем или если вам нужны рекомендации, информация и т.д.



Широкий взгляд на решение

Cisco может выйти за рамки объявленной проблемы и оптимизировать вашу среду, а также решить ряд сопутствующих проблем, обнаруженных в процессе работы

Дальнейшая минимизация отрицательных последствий для ИТ и бизнеса



Одна услуга, широкий охват

В комплект поставки входят сервисы Cisco Smart Net Total Care® или Software Support Basic. Прибавьте к этому Solution Support, и ваш продукт будет поддержан, где бы вы его ни установили.

Простота заказа и обновления



Прямой контакт с партнерами

Обращайтесь к партнерам (Alliance Partners) за поддержкой, информацией и советами по их продуктам

Гибкость взаимодействия с нужными экспертами в моменты, когда они вам необходимы

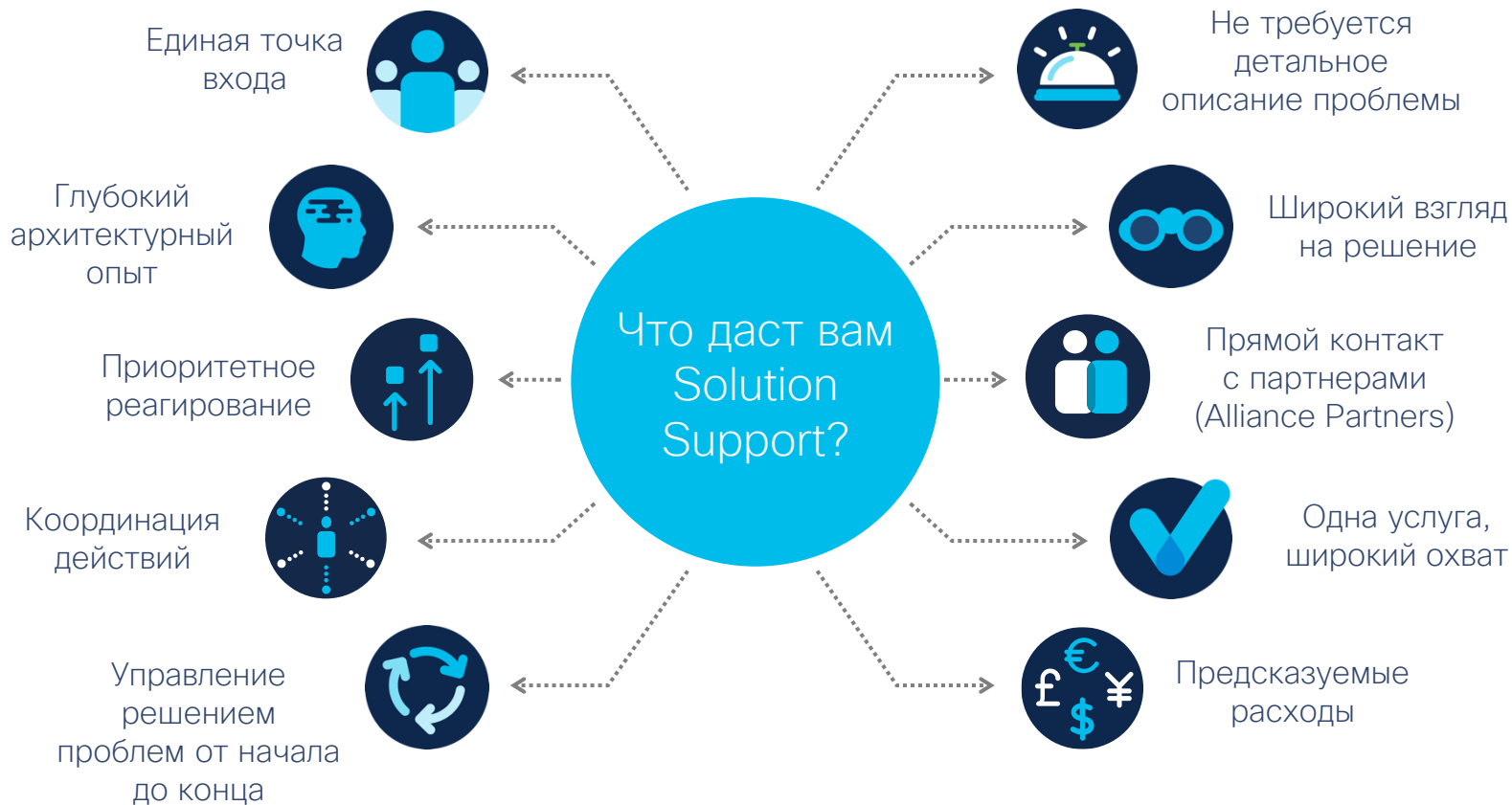


Предсказуемые расходы

Стандартизованные цены, указанные в инструментах для заказа

Точное планирование расходов при масштабировании и новых внедрениях





Партнерство помогает быстрее решать проблемы

[Solution Support Alliance](#) – это Cisco®
вместе с ведущими поставщиками
технологий

Партнерство помогает нам
оптимизировать поддержку в
мультивендорной среде



Строгий подход

Полномасштабная программа
номинации, оценки, приема и
формализации отношений



Выбор

Известные поставщики, с которыми вы
уже работаете и которые поставляют
вам лучшие в отрасли продукты, от
которых во многом зависит успех
вашего бизнеса



Эффективность

Формализованные процессы поддержки
позволяют Cisco и ее партнерам быстро
изолировать и ликвидировать проблемы

Партнеры – Solution Support Alliance Partners

141
партнер

299
продуктов

Технология	Партнеры	Продукты
Совместная работа	15	29
Дата-центры	49	163
Интернет вещей (IoT)	69	86
Корпоративные сети	6	7
Безопасность	8	10
Операторы связи	11	26

As of 6.8.20

““ Опыт Cisco позволил нам оптимизировать дизайн сети и систем безопасности и усовершенствовать наши деловые процессы.

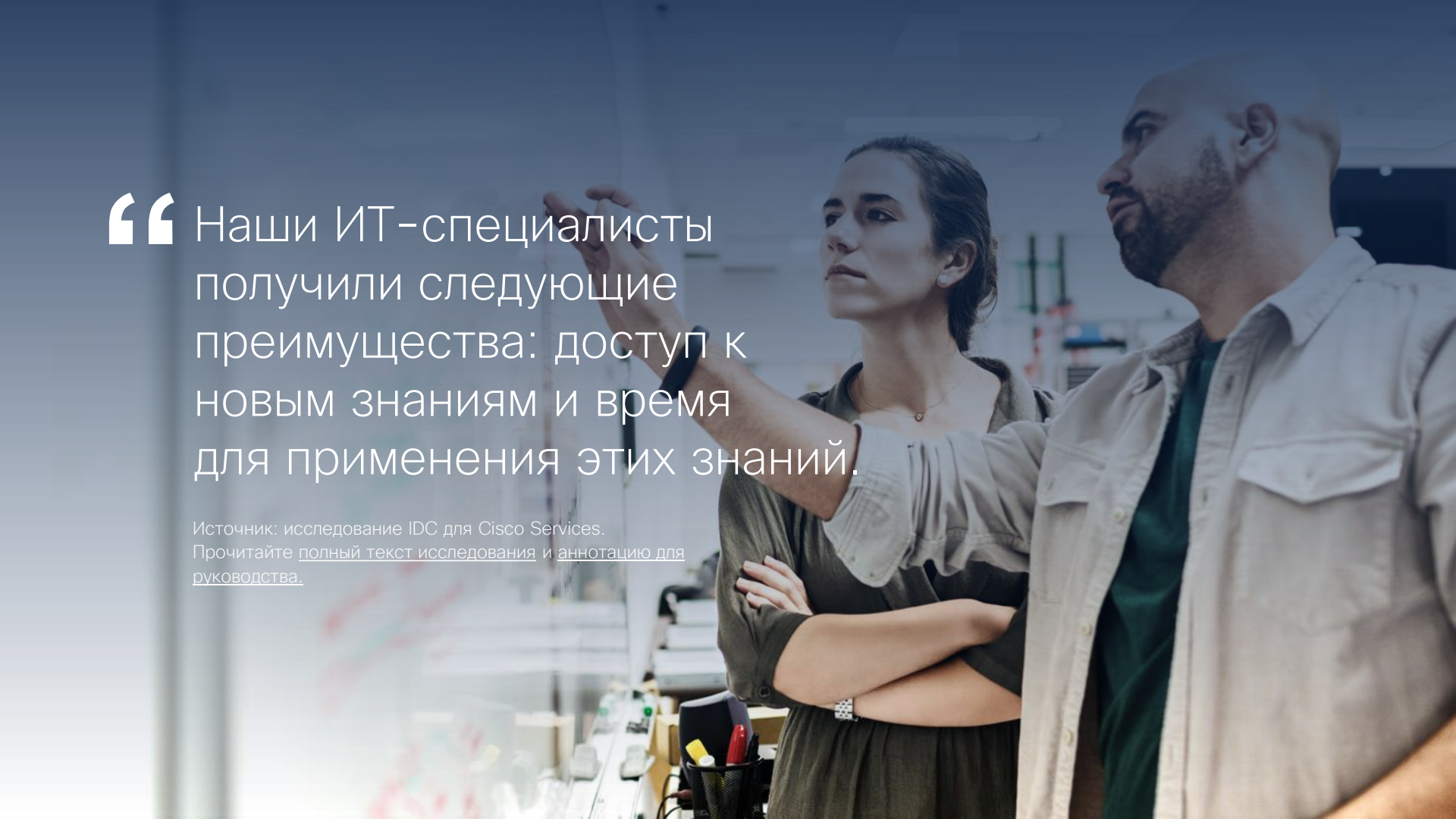
Источник: исследование IDC для Cisco Services.
Прочитайте [полный текст исследования](#) и [аннотацию для руководства](#).



A man in a grey suit and a woman in a white patterned blouse are sitting at a desk, engaged in a conversation. The man is looking towards the woman, who is gesturing with her hands. In the background, other office workers are visible, some walking and some standing near a staircase. The scene is brightly lit, suggesting a modern office environment.

“ Cisco Solution Support
помогает нам быстро
реагировать, получать
необходимые ресурсы и
решать проблемы.

Источник: исследование IDC для Cisco Services.
Прочитайте [полный текст исследования](#) и [аннотацию для руководства](#).



““ Наши ИТ-специалисты получили следующие преимущества: доступ к новым знаниям и время для применения этих знаний.

Источник: исследование IDC для Cisco Services.
Прочитайте [полный текст исследования](#) и [аннотацию для руководства](#).