

Cisco Smart Care Service

Zvýšte svoje podnikanie v oblasti služieb silou spolupráce

ÚVOD

Cisco® Smart Care Service predstavuje ponuku služieb na báze spolupráce, ktorá poskytuje certifikovaným partnerom spoločnosti Cisco aktívnu platformu služieb umožňujúcu stavať na odbornosti spoločnosti Cisco v oblasti sietí, metodiky, technických nástrojov a servisnej infraštruktúry s cieľom vytvoriť nové služby prispôbené zákazníkom. Táto služba zabezpečuje mnoho nástrojov, ktoré potrebujete poskytovať svojim zákazníkom pri priebežnom monitorovaní na diaľku, aktívnej údržbe siete a komplexnej technickej podpore pre celú hlasovú a dátovú sieť, ako aj doplnkové služby, ktoré navrhnete a dodávate vy – pomocou jednej ponuky služieb.

PRVKY SLUŽBY

Prostredníctvom riadiaceho panelu Cisco Smart Care máte prístup ku všetkým nástrojom a zdrojom pre svojich zúčastnených zákazníkov. Môžete im ponúknuť dokonca aj podrobný pohľad na online riadiaci pult partnerskej značky. Výsledkom je možnosť ponúknuť komplexnú údržbu a podporu pre siete skladajúce sa z maximálne 200 sieťovo vážených zariadení, ktorá zahŕňa:

- základné monitorovanie a opravy na diaľku pre čoraz väčší počet kvalifikovaných zariadení a softvérových aplikácií,
- pravidelné a jednorazové hodnotiace a opravné služby s cieľom zistiť potenciálne zdravie a bezpečnostné problémy siete,
- partnersky dodávaná technická podpora pre kvalifikovaný sieťový fond značky Cisco, hlasové a bezpečnostné riešenia prostredníctvom jedinej zmluvy o údržbe celej siete,
- pokročilá výmena kvalifikovaných zariadení značky Cisco v nasledujúci pracovný deň (Next-business-day, NBD) (8x5xNBD) s možnosťou inovácie jednotlivých zariadení na 4-hodinové pokrytie (24x7x4),
- aktívne oznámenia umožňujúce zjednodušiť aktualizáciu zariadení značky Cisco,
- aktívne oznámenia pre PSIRTs, ktoré sú korelované v výstrahami IntelliShield,
- služba Intrusion Prevention System (IPS) Signature Assess and Repair* (*predpokladá sa samostatné zakúpenie služby IPS Signature Update*) pomáha zaistiť, že zákazníkove zariadenia IPS majú aktuálne súbory signatúr a podľa očakávaní chránia sieť zákazníka,
- hodnotiace a prípravné služby, ktoré majú zjednodušiť pridávanie nových technológií, ako je napríklad služba Cisco Unified Communications a pokročilé bezpečnostné riešenia,
- integrácia so systémom CUE zjednodušuje odhady a objednávky,
- služby zotavenia po havárii na zálohovanie konfigurácie zákazníkovoho smerovača, spínača a bezpečnostného riešenia na vzdialenú lokalitu.

VÝHODY PRE PARTNEROV SPOLOČNOSTI CISCO

- Lepšia ziskovosť prechodom súčasných podnikov na model riadený službami na základe predvídateľných, opakujúcich sa zdrojov príjmov.
- „Prevádzková efektívnosť správy zmlúv“, ktorá zachytáva prípadné zmeny nárokov a pokrytia.
- Prevádzková efektívnosť plynúca zo zjednodušenej správy zmlúv, ktorá zachytáva zmeny nárokov a pokrytia.
- Zvýšenie marže posilnením vašej pozície ako strategického poradcu zákazníka, čo vám umožní propagovať väčšie prijatie pokročilých technológií a viac príslušenstva a miery obnovy za vaše služby.
- Lepšia diferenciacia vašej činnosti doplnením tradičnej sieťovej podpory o aktívne služby údržby poskytované v spolupráci so spoločnosťou Cisco.
- Vyššia lojalita zákazníkov vďaka službám monitorovania na diaľku, diagnostiky, sanácie a opráv, čím sa stanete nenahraditeľným.

VÝHODY PRE ZÁKAZNÍKOV

- Zabezpečuje väčšie zviditeľnenie siete a ďalšie informácie potrebné na jej efektívne riadenie a neustále zlepšovanie.
- Zvyšuje prevádzkyschopnosť, bezpečnosť a výkon siete prostredníctvom priebežného monitorovania a pravidelného hodnotenia, čo umožňuje problémy riešiť skôr, než oni ovplyvnia danú pracovnú činnosť.
- Pomáha pracovníkom IT pracovať efektívnejšie tým, že znižuje čas a úsilie potrebné na udržanie optimálneho chodu siete.
- Zvyšuje produktivitu zamestnancov a schopnosť reagovať na zákazníkov prostredníctvom lepšej dostupnosti základných podnikových aplikácií.
- Optimalizuje obchodnú ziskovosť tým, že pomáha zákazníkom získať maximum z investícií do technológií.
- Zjednodušuje správu zmlúv požiadavky na údržbu formou jediného servisu, ktorý zahŕňa všetky zariadenia Cisco.
- Spája odbornosť a výhody servisu spoločnosti Cisco a certifikovaných partnerov spoločnosti Cisco do jedinej ponuky.

**ZLEPŠENIE
DIFERENCIÁCIE
PARTNERA
A ZISKOVOSTI**

Služba Cisco Smart Care Service poskytuje platformu, na ktorej môžete budovať svoje vlastné služby s pridanou hodnotou a vytvárať tak prispôsobené diferencované ponuky. Môžete ju napríklad zaradiť do balíka s prémiovými možnosťami servisného pultu, plným vzdialeným zálohovaním a plánovaním obnovy po havárii, prípadne s plným servisným monitorovaním a správou na diaľku na základe dohody o úrovni služieb (SLA). Keď budete využívať nástroje Cisco, dodávateľskú infraštruktúru a nástroje spoločného marketingu, môžete venovať menej času a úsilia na základné monitorovanie na diaľku a riadenie funkcií, čiže sústrediť tieto zdroje na poskytovanie pokročilejšej a ziskovejšej ponuky služieb.

- Vyššia efektívnosť zamestnancov prostredníctvom internetových nástrojov monitorovania na diaľku, upozorňovania, riadenia a sanácie, ktoré často eliminujú potrebu vyslania technika priamo na miesto.
- Nižšie náklady na správu zmlúv o údržbe vďaka zmluvám o pokrytí celej siete, jednoduchým cenovým modelom a schopnostiam automatickej obnovy.
- Vyššia viditeľnosť vašej činnosti prostredníctvom spoločného marketingu a propagačných akcií so spoločnosťou Cisco, ktoré poukazujú na vzťah spoločnosti Cisco so schopnými a spoľahlivými partnermi, ako ste vy.

	Cisco Smart Care Service	Cisco SMARTnet Service	Záruka Cisco
Charakteristika	Jedna servisná zmluva pre každú úroveň služieb v celej sieti Cisco. Aktívna údržba celej siete, monitorovanie, aktívne oznámenia a sanácia na diaľku Služby partnerov s pridanou hodnotou 100% pomer príslušenstva a automatické obnovy	Servisné zmluvy Smart Call Home pre jednotlivé zariadenia, aktívna diagnostika a upozornenia v reálnom čase pre vybrané zariadenia	Odložená výmena hardvéru len počas záručnej doby
Cieľový zákazník	Sieť je rozhodujúca pre poslanie Minimálny počet pracovníkov IT alebo silné spoliehanie sa na partnera, pokiaľ ide o služby a podporu	Sieť je rozhodujúca pre poslanie. Pracovníci IT trvajú na priamom prístupe do centra Cisco Technical Assistance Center (TAC)	
Prístup inžiniera technickej podpory	Partner poskytuje podporu na úrovni I a II, partner má 24x7 prístup do centra TAC	Priamy prístup zákazníka 24x7 do TAG	NIE
Pokročilá výmena hardvéru	Nasledujúci pracovný deň (8x5xNBD) a možnosť na 4 hod. (24x7x4 hod.)	Nasledujúci pracovný deň (8x5x4 h, 8x5x-NBD), možnosti na 2 hodiny (24x7x2 h), 4 hodiny (24x7x4 hod.) a podpora na mieste	10 dní
Prístup na stránku Cisco.com a podpora online	Prístup partnera na stránku cisco.com, Smart Care Portal a k materiálom na prevzatie vrátane najnovších bezpečnostných aktualizácií, záplat a opráv	Prístup partnera na stránku cisco.com, Smart Care Portal a k materiálom na prevzatie vrátane najnovších bezpečnostných aktualizácií, záplat a opráv	NIE

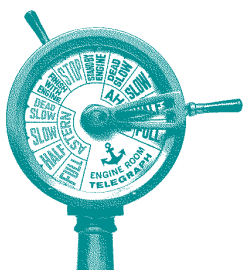
**ONLINE NÁSTROJE
CISCO SMART CARE
SERVICE**

Služba Cisco Smart Care Service sa dodáva výhradne prostredníctvom certifikovaných partnerov spoločnosti Cisco. Každá zmluva o poskytovaní služby Smart Care môže zahŕňať až 200 sieťovo väznených zariadení Cisco (nezahŕňa IP telefóny) a zákaznícka sieť musí zahŕňať len produkty značky Cisco, ktoré spĺňajú podmienky pre pokrytie službou Smart Care. Ak chcete zistiť, o ktoré výrobky ide, použite ponukový nástroj **Cisco Service Quote Upload and Estimates Tool**.

- <http://www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/pricing.html> alebo cenový rámec Smart Care Pricing Framework.
- http://www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/smartcare_Pricing_ORG.pdf

INFO

Ak máte záujem o bližšie informácie ohľadom certifikovaného partnerstva, obsahu a postupoch využívania Cisco Smart Care Service, kontaktuje prosím náš obchodný tím na sk-sales@alef.com alebo +421 2 4920 3888.



ALEF DISTRIBUTION SK, s.r.o.
Galvaniho Business Centrum IV
Galvaniho 17/C
821 04 Bratislava 2
tel: +421 (2) 4920 3888
www.alef.com
sk-sales@alef.com

PRAGUE — BRATISLAVA — BUDAPEST

