



# Cisco szolgáltatások egyszerűen

Szentes Benjámín  
Renewal Manager-Cisco  
2020.01.29.

Updated May 2017

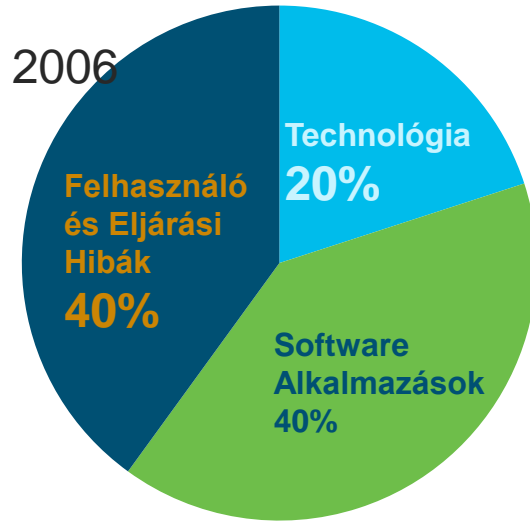
# Miről lesz szó?

- Történet
- Milyen kihívásokkal néznek szembe az ügyfeleink?
- Hogyan tudjuk ezekkel szemben megvédeni őket?
- Mik a fő szolgáltatásaink, mik a különbségek közöttük? (PSS,SNTC)
- Kérdések...

# Történet

Ki vagyok én?

# Szolgáltatás / Hálózat kiesések okai

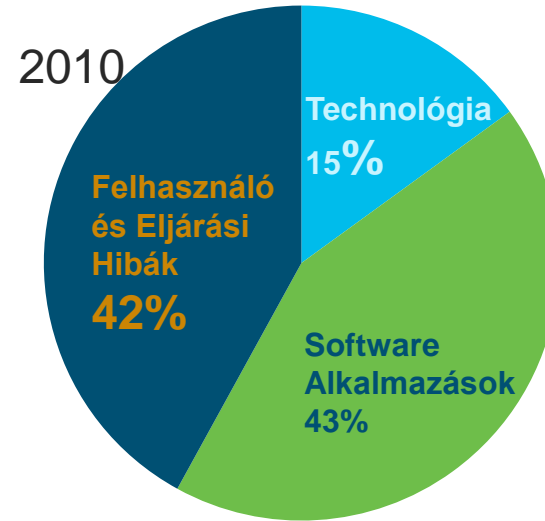


## Felhasználó és Eljárási Hibák

- Változás kezelés
- Eljárások egyértelműsége
- Metodológiák
- Kommunikáció

## Tecnológia

- Hardware
- Linkek
- Környezeti tényezők
- Környezeti katasztrófák



## Software Applications

- Software események
- Teljesítmény / terhelés
- Skálázhatóság
- Támadhatóság

# Az ügyfeleinket fenyegető 3 legfőbb veszély

- Hardware
- Software
- Konfiguráció

# A szolgáltatások fontossága

- Hatékonyabbá válik a hálózat üzemeltetése-Hardware
- Működésben tartja a hálózatot-Hardware
- Növeli a versenyelőnyt
- Folyamatos kapcsolatot hoz létre, megalapozza a bizalmat
- Kiszámíthatóvá, menedzselhetővé válik az infrastruktúra üzemeltetése

# A szolgáltatások fontossága

- Mindig naprakész szoftver-Software
- Életciklus állapot, sérülékenység-Software
- Collector telepítése-Hardware
- Best case-ek elérése-Konfiguráció



# A szolgáltatások fajtái

- Attach-**ÚJ** Hardware
- Renewal-**Meglévő**  
Hardware-**30 nap**

Miért nem elég a  
“warranty”?

# A Cisco szolgáltatások alfája: Smartnet Totalcare-SNTC

Service Solutions built on  
Cisco unmatched intellectual  
capital based on:

- *30 years of experience*
- *50M+ installed devices*
- *6M+ annual customer interactions*



**Software Maintenance**  
(Operating System updates/upgrades)



**Advance Replacement**  
(Hardware RMA & Onsite Option)



**Technical Assistance Center "TAC"**  
(24X7 Access)



**NET**  
(Register Access to Cisco.com)



**Total Care**  
(Portal Access, Collector Software)

# CX Centers (TAC)



- TAC Support Capabilities: 180+ countries, 24 TAC facilities, 17+ languages
- 2600 professionals averaging 5+ years industry experience
- 450,000+ service requests handled quarterly

- Global Center
- Regional Language Center
- 24-Hour Hardware Replacement coverage

# Milyen információkat kap az ügyfél?

- Milyen Cisco eszközök vannak a hálózatomban?
- Mi az eszköz “Last day of support”-ja?
- Mi változott a hálózatomban?
- Fedett-e az eszköz?
- Milyen veszélyek fenyegetik az infrastruktúrámat?
- Milyen riasztások vannak érvényben?
- Minden eszközömön a legfrisebb Cisco OS fut?
- Hol érhetők el az információk?

Elmozdulás a proaktivitás irányába...

# Amikor mégis megtörténik a baj...

Eszközök cseréje 2, 4  
órán belül, vagy NBD.

24 órás technikai  
támogatás a Cisco TAC  
központból.

Szükség esetén Onsite  
mérnök biztosítása  
szintén 2, 4 órán belül  
vagy NBD.

Előnyök base warranty-val  
szemben....

# A híd a “warranty” és a szolgáltatások között: Support Essentials



Routers



Switches



Wireless



# Cisco és Partner Support

## Cisco Brand Service

(sold by Partner, delivered by Cisco)

- Smart Net Total care
- Software Support (SWSS)
- Solution Support
- Expert Care
- Business Critical Service

## Partner Brand Service

(Partner sells & delivers a PSS-based service)

- Partner Support Service
  - \* Partner sells own service brand to the customer.

# PSS szolgáltatók Magyarországon

- T-systems
- Dimension Data
- S&T
- 99999

# Cisco Software Support Service- SWSS

- Gyors megoldása a szoftveres problémáknak
- 24X7 elérhetősége a Cisco Technical Assistance Center
- Cisco szoftverek naprakészen tartása
- Tudásbázis elérhetősége

# Szolgáltatások időtartamai

- **1-3-5 év**
- **Lehet törtév is 1 év után, gyakorlatilag bármennyi**
- **Előre is**

# Szükséges adatok

- **Serial / PAK number**
- **Service típus**
- **Kezdő(vég-)dátum/  
Időtartam**
- **End user**
- **Bill To ID**
- **PROAKTIVITÁS!**

Kérdések?