



Услуга Cisco SMARTnet

Отмеченное наградами обслуживание с гибкими вариантами покрытия отдельных устройств

Краткий обзор

В чем заключается ценность услуги Cisco SMARTnet?

Услуга Cisco® SMARTnet® — это отмеченная наградами служба технической поддержки, предоставляющая ИТ-персоналу возможность непосредственного обращения к инженерам Cisco и обширным ресурсам Cisco.com в любое время.

Cisco SMARTnet является необходимым условием для обеспечения доступности, безопасности и максимальной производительности критически важных для бизнеса функций. Сеть является важной жизненной артерией, которая соединяет ваших заказчиков с товарами и услугами, и ее простой может иметь значительные последствия для бизнеса, уменьшая производительность и подрывая доверие заказчиков. В зависимости от размера вашей компании стоимость простоя может достигать 3,6 процента от годового дохода.¹

Ограниченная доступность сети может также отрицательно сказываться на уровне удовлетворенности заказчиков. Анализ показывает, что положительный опыт заказчика в высокой степени соотносится с его лояльностью, особенно когда речь идет о планах совершения дополнительных покупок. Планы повторной покупки могут варьироваться до 15 %.² Кроме того, считается, что 5-процентное увеличение уровня удержания заказчиков за счет увеличения лояльности дает ошеломляющее 75-процентное увеличение чистой приведенной стоимости существующего заказчика.³

Какие проблемы помогает решить услуга Cisco SMARTnet?

По мере развития сети и добавления новых бизнес-процессов, систем и услуг последствия и издержки простоя резко возрастают, а задержки в разрешении проблем могут привести к остановке деятельности. С сетями связаны следующие трудности:

- При возникновении проблемы, которая может нарушить функционирование предприятия и системы коммуникаций, необходимо устранить ее как можно скорее, прежде чем она сможет существенно повлиять на непрерывность бизнеса.

- Технологии быстро меняются, и ИТ-персоналу бывает трудно оставаться в курсе новейших достижений и угроз безопасности.
- Незамеченные ошибки или проблемы безопасности могут повлиять на доступность, производительность и надежность сети.

Услуга Cisco SMARTnet обеспечивает быстрое решение проблем, круглосуточную работу предприятия и повышение эксплуатационной эффективности за счет сочетания экспертной технической помощи, интернет-инструментов и гибких вариантов покрытия устройств.

Надежные сети полагаются на поддержку Cisco

Услуга Cisco SMARTnet помогает поддерживать работоспособное состояние сети посредством опыта и ресурсов Cisco:

- **Возможность быстро обратиться к экспертам:** прямая связь с центром Cisco TAC, в котором работают тысячи квалифицированных, сертифицированных специалистов, имеющих опыт в диагностировании самых сложных проблем.

- **Интернет-инструменты для устранения неполадок:** обширные ресурсы диагностики и поддержки на web-сайте www.cisco.com/techsupport способствуют повышению эффективности работы.
- **Быстрый доступ к критически важным деталям:** гибкие варианты замены оборудования позволяют выбрать нужный вариант покрытия для каждого устройства в отдельности, обеспечив бесперебойную работу ключевых бизнес-процессов.
- **Постоянный доступ к обновлениям операционной системы через Интернет:** новые функции ОС повышают пропускную способность, безопасность и операционную совместимость сети, а также упрощают соблюдение нормативных требований.
- **Упреждающая диагностика проблем:** встроенная функция Cisco Smart Call Home предоставляет подробные диагностические сведения и предупреждения в режиме реального времени по основным сетевым устройствам, помогая выявлять и устранять неполадки. Для получения дополнительной информации о функции Smart Call Home посетите web-сайт www.cisco.com/go/smartcall.

Услуга Cisco SMARTnet предоставляет более обширное обслуживание и поддержку, чем гарантия

Услуга	Поддерживаемое оборудование	Длительность	Замена оборудования	Обновление операционной системы Cisco	Поддержка Cisco TAC	Доступ зарегистрированных пользователей на сайт Cisco.com	Диагностика и предупреждения интеллектуальных услуг Cisco
Услуги Cisco SMARTnet/Cisco SMARTnet Onsite	Все ¹	Возобновляемые договоры	Упреждающая замена: • Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 2 часов • Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, на следующий рабочий день Другое: • Возврат для ремонта²	Да, обновление функций, на которые распространяется лицензия	Да	Да	Да
Гарантия Cisco	Все	Стандартная гарантия на оборудование: 90 дней (для ряда продуктов — 1 год или ограниченная гарантия, действующая в течение всего срока службы) ² Стандартная гарантия на ПО: 90 дней ²	Упреждающая замена (10 дней) ³	Нет ⁴	Нет	Нет	Нет

1. "Стоимость простоя: североамериканский средний бизнес". Infonetics Research, 2006 год.
2. "Влияние на бизнес уровня удовлетворенности заказчиков". Корпорация Forrester Research, 2008 год.
3. "Как строить взаимоотношения с персоналом", Фредерик Райхельд. Harvard Business School Press, 2001 год.

4. Не распространяется на некоторое оборудование; для получения более подробной информации обращайтесь к представителям сервисного центра.
2. Возврат для ремонта возможен только для некоторых продуктов для видеосвязи.
3. Для оптических сетевых продуктов предлагается 5-летняя ограниченная гарантия на оборудование с возможностью возврата на завод для замены в течение 15 дней и 1-годичная ограниченная гарантия на ПО; данная гарантия применяется только для оптических продуктов.
4. Гарантия подтверждает отсутствие дефектов носителя с ПО и соответствие ПО опубликованным спецификациям.



Функциональное содержание услуги Cisco SMARTnet

Услуга Cisco SMARTnet предоставляет доступ к обширным инструментам поддержки и опыту Cisco, увеличивая доступность сети при одновременном снижении эксплуатационных расходов. Cisco SMARTnet предоставляет следующие возможности:

- круглосуточный доступ к глобальной сети сертифицированных экспертов по сетевым технологиям через центр технической поддержки Cisco (TAC);
- доступ к обширной базе знаний и инструментам на сайте Cisco.com;
- упреждающая замена оборудования на следующий рабочий день (также доступна замена в течение 2 или 4 часов), а также возврат для ремонта для некоторых видеопроductов;
- регулярное обновление операционной системы, включающее текущие и основные версии, на которые распространяется лицензия;
- превентивная диагностика и предупреждения в реальном времени для отдельных устройств с функцией Smart Call Home;
- вариант услуги, подразумевающий выезд инженера на место эксплуатации для установки запасных деталей и обеспечивающий наилучший уровень работы сети.

Преимущества Cisco

Услуги Cisco обеспечивают оптимальное взаимодействие сетей, приложений и их пользователей. Cisco обеспечивает быстрое получение ответов экспертов и предоставляет лучшие в отрасли сервисные возможности и процессы, которые могут развиваться для соответствия вашим меняющимся требованиям.

Оптимальные результаты работы достигаются за счет совместной работы заказчиков, сотрудников Cisco и наших квалифицированных партнеров. Обслуживание и поддержка Cisco из года в год получают различные награды.

Поддержка Cisco: ежедневно и круглосуточно

Помимо телефонной поддержки Cisco TAC, услуга Cisco SMARTnet включает неограниченный доступ к ряду интернет-ресурсов поддержки:

- решение технических проблем через Интернет без открытия запроса на обслуживание;
- быстрый и удобный доступ к новейшим обновлениям и исправлениям систем безопасности;
- приобретение нового опыта и навыков благодаря технической поддержке, советам и рекомендациям экспертов Cisco и других специалистов отрасли.

Ресурс	Функции и преимущества
Моя техническая поддержка	Персонализированный web-портал содержит новые версии ПО, отчеты об ошибках и их исправлении, а также средства для устранения неполадок с учетом параметров вашей сети.
Автоматизированные инструменты	Мгновенный доступ к инструментам устранения неполадок и настройки, базе знаний, обновлениям ПО и другим персонализированным материалам: • Загрузка программного обеспечения; • Мастер выбора программного обеспечения; • Комплект инструментов для поиска ошибок; • История запросов в Cisco TAC; • Устройство декодирования сообщений об ошибках; • Средство поиска команд; • Программа-интерпретатор данных.
Доступ к документации	Доступ более чем к 90 000 технических документов по оборудованию и приложениям компании Cisco и сторонних разработчиков, включая: • документацию по оборудованию и ПО; • технические видеоролики по запросу; • web-трансляции и подкасты; • технические обзоры; • рекомендации в области информационной безопасности.
Средство управления запросами на обслуживание	Отправка и отслеживание запросов на обслуживание через Интернет, а также просмотр истории обращений в Cisco TAC и примечаний к решениям.
Международное сообщество NetPro	Интернет-форумы для обмена вопросами, предложениями и информацией с другими специалистами по сетевым технологиям: • форумы специалистов по сетевым технологиям; • живые web-конференции; • чат с экспертами.
Поддержка wiki	Совместная работа, разработка и доступ к новейшим технологиям в динамической базе знаний: • объединяет вклад пользователей, опыт Cisco, документацию и инструменты; • обмен рекомендациями, техническими советами и методиками.
Информационный бюллетень по техническим услугам Cisco	Подпишитесь для получения ежемесячного бюллетеня, который содержит информацию о новых инструментах и ресурсах, а также эксклюзивные советы по организации сетей.

Доступность и оформление заказов

Услуга Cisco SMARTnet продается напрямую и через глобальную сеть сертифицированных партнеров Cisco. Для поиска партнера Cisco воспользуйтесь средством поиска партнеров на странице www.cisco.com/go/partnerlocator.

Для просмотра актуального списка технических услуг, предлагаемых для продуктов и приложений Cisco, используйте инструмент поиска услуг на странице www.cisco-servicefinder.com.

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об услуге Cisco SMARTnet посетите web-сайт www.cisco.com/go/smartnet или обратитесь к местному представителю Cisco.