



Программа Cisco Technical Services Advantage

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Достижение конкретных производственных результатов
- Обеспечение высокого уровня обслуживания и соответствия растущим потребностям клиентов
- Предупреждение инцидентов и смягчение последствий
- Обеспечение бесперебойной работы сети во время модификации, создания и развертывания новых услуг
- Обеспечение оперативности бизнеса и поддержки всех бизнес-процессов клиента
- Сокращение капитальных и операционных затрат

Программа Cisco Technical Services Advantage (Cisco TS Advantage) позволяет не просто решить конкретную проблему, но и обеспечивает возможности для достижения производственного результата, бесперебойных бизнес-процессов, адаптации новейших технологий и уменьшения затрат.

Обзор

Ваша сеть — это фундаментальная основа, на которой базируется ваша организация. Но как в условиях новых технологий, сокращения бюджета и появления жестких требований к бизнес-процессам обеспечить непрерывность бизнеса на самом высоком уровне? И что немаловажно, как в полной мере воспользоваться потенциалом вашей сети?

Сегодня ИТ-отделу необходимы уже не просто услуги по устранению неисправностей и техническому обслуживанию. Предоставляемые услуги должны обеспечивать достижение конкретных производственных результатов.

Программа Cisco TS Advantage оптимизирует управление сетью и обеспечивает повышение операционной эффективности и непрерывность бизнес-процессов. Эта персональная премиум-услуга предлагает широкий ряд преимуществ, направленных на решение главной задачи — достижение производственных результатов.

Компания Cisco разрабатывает новую модель оказания сервисных услуг, которая отличается от традиционной модели простого устранения неисправностей и которая ориентирована на потребности клиента, то есть на обеспечение непрерывности бизнеса и повышение операционной эффективности. Программа TS Advantage — единственная техническая услуга на рынке, направленная на достижение производственных результатов, которую отличает:

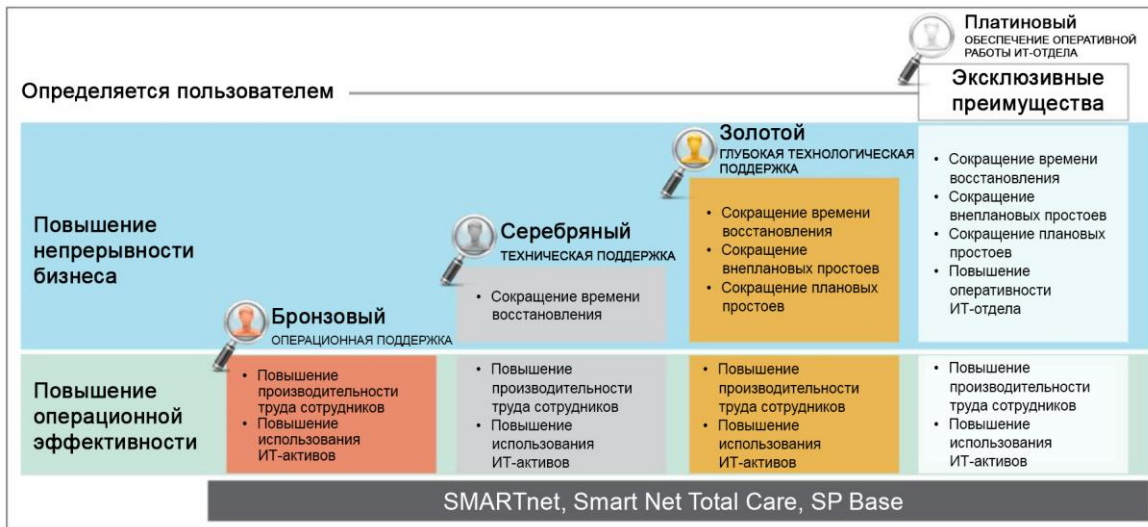
- комплексный подход;
- гибкость;
- обслуживание командой высокопрофессиональных технических экспертов, прекрасно знающих особенности вашей сети.

Такая инновационная модель технической поддержки обеспечивает соответствие между потребностями вашей сети и операционными целями. Она позволяет сократить нагрузку на ваш ИТ-отдел, более эффективно управлять ростом и развитием, а также обеспечить бесперебойную и эффективную работу вашей организации в целом.

Пакеты программы TS Advantage

Для решения важных задач, связанных с вашей сетью, в рамках программы Cisco TS Advantage предусмотрен ряд предложений, реализованных в четырех пакетах: бронзовом, серебряном, золотом и платиновом. Все пакеты созданы на основе услуг SMARTnet, Smart Net Total Care или SP Base.

Рис. 1. Четыре уровня программы Cisco TS Advantage



Бронзовый: операционная поддержка

Бронзовый пакет помогает повысить эксплуатационную эффективность за счет:

- увеличения производительности труда сотрудников с использованием функций управления инцидентами, мониторинга услуг и отчетности и управления знаниями;
- увеличения использования ИТ-активов с использованием функции управления активами.

Серебряный: техническая поддержка в масштабе всей сети

В основе серебряного пакета лежат преимущества, предлагаемые в бронзовом пакете которые обеспечивают повышение операционной эффективности и непрерывности бизнеса. Кроме того, серебряный пакет предлагает возможность работы системы в течение максимального времени без простоев. Это достигается за счет снижения времени восстановления после сбоев, а также использованию функций управления инцидентами и решения проблем.

Золотой: глубокая технологическая поддержка

В золотом пакете непрерывности бизнеса уделяется еще больше внимания. Помимо функции управления инцидентами и устранения проблем, золотой пакет позволяет сократить время простоя и обеспечить непрерывность бизнеса за счет:

- поддержки плановых технических мероприятий;
- контроля постоянной доступности сервисов.

Это единственное предложение на рынке, которое предоставляет комплексный подход к измерению и оптимизации доступности не только устройств Cisco, но и устройств других поставщиков (не Cisco). Данное предложение эффективно в определении и оценке неисправностей, а также в предоставлении практической информации для конечных заказчиков.

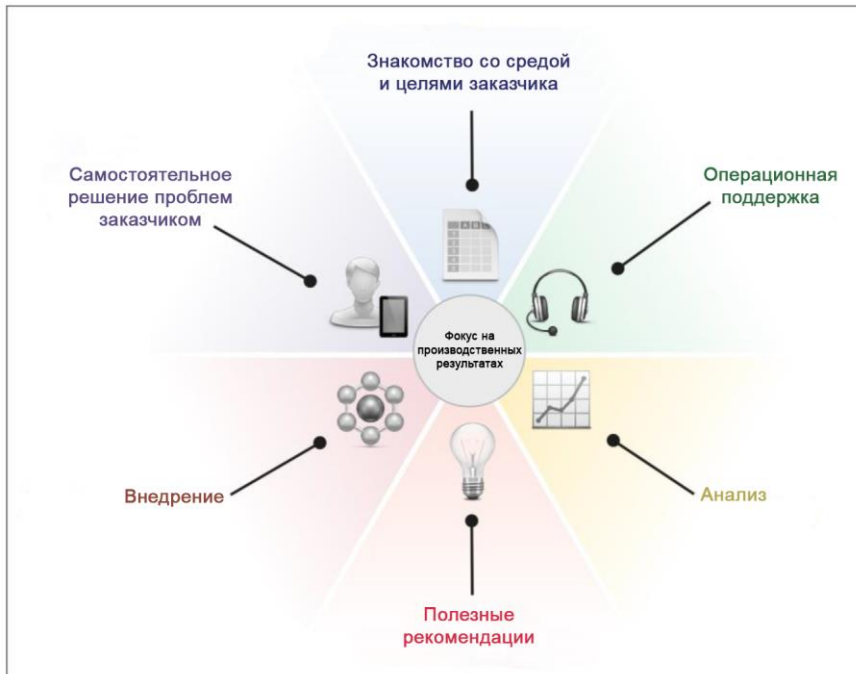
Платиновый: оперативность работы ИТ-отдела

В платиновый пакет включены функции, позволяющие повысить оперативность работы ИТ-отдела. Выделенная команда экспертов платинового уровня работает с вами напрямую и оказывает персональные услуги в соответствии с вашими уникальными потребностями.

Партнерство для достижения производственного успеха

Все пакеты программы TS Advantage включают цикл постоянной динамической оптимизации из шести основных этапов, которые помогают достичь определенных производственных результатов и поддерживать их на желаемом уровне.

Рис. 2. Каждая часть цикла связана с другими для достижения единой цели — самостоятельного решения проблем клиентами



Этап 1. Знакомство с вашей средой и целями

Наша команда, состоящая из лучших экспертов, начинает работу с укрепления наших взаимоотношений друг с другом и получения подробной информации о вашей операционной среде и целях.

Этап 2. Операционная поддержка

Затем мы выстраиваем процессы поддержки и эскалации, скорейшего восстановления рабочей деятельности и минимизации серьезных последствий инцидентов для бизнес-операций.

Этап 3. Анализ

Мы выполняем анализ тенденций и сравнительный анализ инцидентов, процессов и потребностей в обучении. Затем мы предоставляем подробные отчеты, на основании которых вы сможете принять правильные бизнес-решения.

Этап 4. Полезные рекомендации

На этом этапе мы выносим полезные рекомендации, основанные на результатах анализа и тенденций, которые позволят вам быстро и эффективно решить возникшие проблемы.

Этап 5. Внедрение

В ходе работы мы помогаем вам внедрять лучшие практические методики, процессы и операции, которые помогут вам предотвратить возникновение инцидентов в будущем.

Этап 6. Самостоятельное решение проблем

В течение всей программы нашей целью остается передача вам нашего опыта, знаний и проверенных методик, благодаря которым вы впоследствии сами сможете решать возникающие проблемы.

Примеры внедрения

Бронзовый	<ul style="list-style-type: none">• Определение неправильной конфигурации устройств или семейства устройств
Серебряный	<ul style="list-style-type: none">• Определение необходимости в дополнительном обучении ИТ-специалистов• Диагностика основных причин происхождения проблем• Выполнение рекомендаций и обновление процессов и конфигураций соответствующим образом для предотвращения возникновения проблем в будущем
Золотой	<ul style="list-style-type: none">• Анализ доступности услуги по всей сети• Обеспечение выполнения условий соглашений об уровне обслуживания (SLA) для групп пользователей
Платиновый	<ul style="list-style-type: none">• Составление расписания плановых операций (например, обслуживания) в масштабе всей сети• Минимизация прерывания оказания услуги по всей сети во время проведения технического обслуживания

Почему Cisco?

Мы вкладываем наши средства в ваш успех. Компания Cisco — самый опытный поставщик сетевых технологий, лидер отрасли уже более 30 лет; она насчитывает 50 миллионов инсталляций по всему миру и ежегодно взаимодействует более чем с 6 миллионами заказчиков. Никто не разбирается в сетевых технологиях лучше компании Cisco, и никто не знает вашу сеть лучше, чем команда экспертов TS Advantage. Став клиентом программы Cisco TS Advantage, вы в полной мере сможете использовать все преимущества инновационного подхода компании Cisco, глубокого знания технологий, лучших практических рекомендаций и проверенных методологий. Эффективные аналитические функции, встроенные в TS Advantage, позволяют лучшим в своем классе экспертам предоставлять комплексное решение в рамках цикла динамической постоянной оптимизации и обеспечить повышение операционной эффективности и непрерывности бизнеса.

Последующие действия

Дополнительные сведения о программе Cisco Technical Services Advantage

см. на сайте <http://www.cisco.com/go/tsadvantage>.



Россия, 121614, Москва,
ул. Крылатская, д.17, к.4 (Krylatsky Hills)
Телефон: +7 (495) 961 1410,
факс: +7 (495) 961 1469
www.cisco.ru, www.cisco.com

Украина, 03038, Киев,
бизнес-центр «Горизонт Парк»,
ул. Николая Гринченко, 4В
Телефон: +38 (044) 391 3600,
факс: +38 (044) 391 3601
www.cisco.ua, www.cisco.com

Казахстан, 050059, Алматы,
бизнес-центр «Самал
Тауэрс», ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, 14 этаж
Телефон: +7 (727) 244 2101,
факс: +7 (727) 244 2102

Россия, 197198, Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Арена Холл»,
пр. Добролюбова, д. 16, лит. А, корп. 2
Телефон: +7 (812) 313 6230,
факс: +7 (812) 313 6280
www.cisco.ru, www.cisco.com

Беларусь, 220034, Минск,
бизнес-центр «Виктория Плаза»,
ул. Платонова, д. 15, 3 п., 2 этаж.
Телефон: +375 (17) 269 1691,
факс: +375 (17) 269 1699
www.cisco.ru, www.cisco.com

Азербайджан, AZ1010, Баку,
ул. Низами, 90А, «Лэндмарк» здание III, 3 этаж
Телефон: +994 (12) 437 4820,
факс: +994 (12) 437 4821

Узбекистан, 100000, Ташкент,
бизнес центр INCONEL, ул. Пушкина, 75, офис 605
Телефон: +998 (71) 140 4460,
факс: +998 (71) 140 4465

© 2015 Cisco и (или) ее дочерние компании. Все права защищены. Cisco, логотип Cisco и Cisco Systems являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и некоторых других странах. Все прочие товарные знаки, упомянутые в этом документе или на сайте, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не означает наличия партнерских отношений компании Cisco с какой-либо другой компанией. (1002R)

© Cisco Systems, Inc, 2015. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.