



Services for Cisco ONE Software

민첩성과 응답성이 뛰어난 소프트웨어 아키텍처 지원

오늘날 IT 환경은 끊임없이 변화하고 요구 사항은 그 어느 때보다 늘어났습니다. 경영진은 더 짧은 시간 안에 구체적인 비즈니스 성과를 올리길 기대합니다. 어떻게 해야 인프라를 유지할 수 있을까요? 여러분과 여러분의 팀은 이러한 기대를 어떻게 충족할 수 있을까요?

데이터 센터, WAN 및 액세스 네트워크에 대해 사전 패키지 형태로 제공되는 소프트웨어 제품인 Cisco® ONE Software로 IT의 문제점들을 해결할 수 있습니다(그림 1 참조). 또한, Cisco ONE Software 서비스는 변화의 속도에 맞는 아키텍처 개발을 도와 투자를 뒷받침하고(그림 2), 계획 및 솔루션 설계를 개선하여 더욱 신속한 결과를 제공합니다. Cisco의 지속적인 지원을 통해 구축 위험을 최소화하고 IT 이니셔티브를 최적화할 수 있습니다. Cisco는 앞으로도 조직의 직원, 프로세스, 데이터의 협업을 개선할 수 있도록 지원할 것입니다.

고객을 위한 혜택

Services for Cisco ONE Software는 다음과 같은 혜택을 고객에게 제공합니다.

- 하드웨어 교체 주기 사이에 서비스를 통해 유지되는 소프트웨어로 투자 보호
- 물리적 디바이스에서 가상 머신으로의 유연한 라이선스 마이그레이션
- 새로운 Cisco 소프트웨어 기능 및 제품에 대한 지속적인 혁신 및 더욱 신속한 액세스
- 위험 감소 및 구축 주기 단축

시스코 서비스가 제공하는 Cisco ONE Software의 혜택과 커버리지에 대한 요약은 보러면 표 1을 참조하십시오.

그림 1. Cisco ONE Software

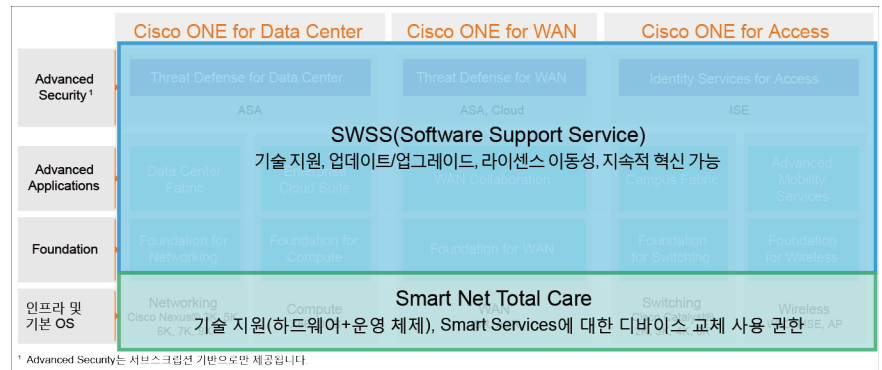
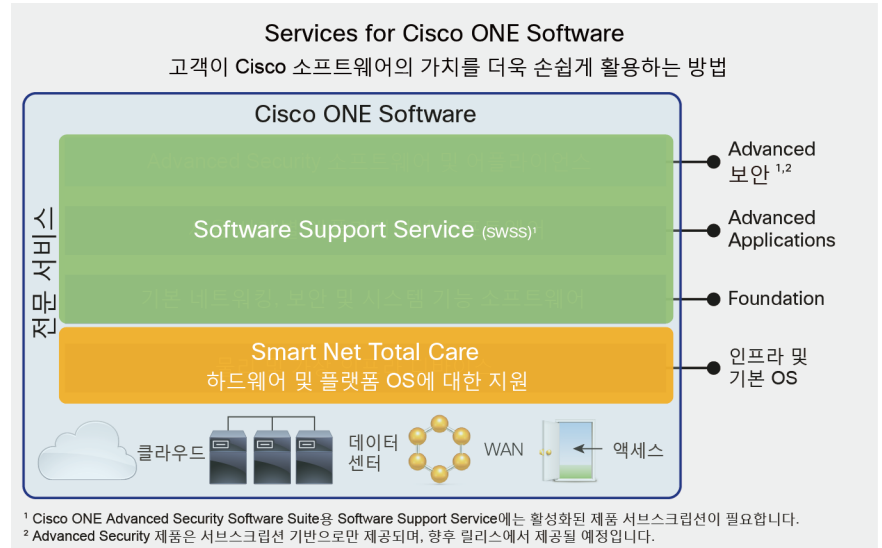


그림 2. 시스코 서비스는 기업의 모든 Cisco ONE 지원 요구를 해결합니다. Cisco ONE Software의 경우, 디바이스 및 네트워크 레벨의 SWSS(Software Support Services), SNTC(Smart Net Total Care), 솔루션 레벨에서 하드웨어 및 소프트웨어를 포괄하는 IT 프로젝트, 전문 서비스.



시스코 서비스: 여러분의 성공만을 생각합니다.

Cisco가 지원하는 서비스를 활용하면 제시시간에, 정해진 예산 안에서, 극대화된 가치와 함께 성공적으로 소프트웨어 기반 기능을 제공할 수 있습니다. 시스코 서비스는 멀티벤더 환경에서도 전략에서 지원에 이르기까지 IT 이니셔티브를 종합하는 데 필수적인 역할을 합니다. Cisco는 처음부터 끝까지 프로젝트를 통해 여러분의 목표에 꼭 맞는 비즈니스 성과를 달성할 수 있도록 노력합니다. Cisco의 전문가는 높은 업타임, 성과 및 유연성을 제공하도록 솔루션을 최적화할 수 있습니다. 또한 일상적인 운영과 관리를 위한 지속적인 지원도 제공합니다.

프로젝트 기반 서비스와 함께 소프트웨어와 하드웨어 지원이 연계되어 비용을 절감하고 비즈니스의 지속적 운영을 지원하는 최고의 이점을 제공합니다. Cisco ONE Software의 경우 최소 첫 1년 동안은 SWSS(Software Support Service)가 필요합니다. 그리고 인프라 하드웨어 및 기본 OS 소프트웨어를 지원하기 위해서는 [Cisco Smart Net Total Care¹](#)를 선택하는 것이 좋습니다. Smart Net Total Care는 Cisco ONE Software 제품군이 구축된 기본 하드웨어에 대해 1년 365일, 하루 24시간 전 세계를 대상으로 제공됩니다(그림 3). IT 전략 및 프로젝트 기반 서비스에 대해서는 Cisco의 전문 서비스 포트폴리오를 참조하십시오.

¹ Cisco 제품만 대상으로 합니다.

그림 3. Cisco ONE Software용 기술 서비스

Software Support Service (SWSS)					
소프트웨어 지원 (Cisco ONE Software 제품군에 필요)	24 x 7 Cisco TAC 소프트웨어 지원	등록을 통한 Cisco.com 액세스	소프트웨어 업데이트 및 업그레이드	지속적인 혁신 가능	라이선스 이동성 지원
	✓	✓	✓	✓	✓

Smart Net Total Care (SNTC)								
인프라 지원 (하드웨어 및 기본 OS)	24 x 7 Cisco TAC 하드웨어 및 기본 OS 지원	등록 기반 액세스 Cisco.com	기본 OS 업데이트	하드웨어 신교체 진단	Smart Call Home 및 알림	스마트 기능 사용 권한		
						장비 진단	경고문 관리	자산 및 계약 관리
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LLW(Limited Lifetime Warranty) 개선	8x5 90일	X	X	NBD	X	X	X	X
표준 워런티*	X	X	X	X	X	X	X	X

* 표준 HW/SW 워런티는 90일입니다. 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/warranty> 를 참조하십시오.

Cisco Software Support Service

Cisco의 SWSS(Software Support Service)는 Cisco ONE Software의 풍부한 기능을 성공적으로 탐색하는 데 필요한 기술 지원 전문 지식을 제공합니다. SWSS는 라이선스 이동성에 대한 사용 권한 및 지속적인 혁신, 주요 소프트웨어 업그레이드, 부수적인 소프트웨어 업데이트, Cisco의 뛰어난 TAC(Technical Assistance Center)에 대한 액세스, 즉각적인 Cisco 온라인 리소스 액세스 권한을 제공합니다. 통합된 종합 서비스를 제공하여 문제를 빠르게 해결할 수 있으며 동시에 비용이 절감되고 생산성이 향상됩니다.

Cisco ONE Software Foundation 및 Advanced Applications 제품군은 지속적인 지원과 유지 보수를 위해 Cisco SWSS(Software Support Service)를 사용합니다.

SWSS는 다음과 같은 내용을 제공합니다.

- 소프트웨어 이슈에 대해 연중무휴 24시간 TAC 액세스 가능
- 라이선스 권한이 있는 소프트웨어 애플리케이션에 대한 주요 업그레이드, 부수적 업데이트 및 유지 보수
- 소프트웨어 라이선스 이동성에 대한 사용 권한
- 지속적인 혁신 가능
- 온라인 리소스에 액세스

SWSS(Software Support Service)는 판매 시점이나 90일 이내에 최소 1년 간 필요합니다. 지속적인 혁신, 라이선스 이동성 및 1년 이상 지원에 대한 지속적인 액세스를 위해 SWSS를 다년 계약으로 주문 및/또는 갱신할 수 있습니다.

왜 Cisco를 선택해야 할까요?

직원, 프로세스, 데이터 및 사물 – IoE(Internet of Everything)는 이 모두를 연결합니다. 그러나 오직 Cisco만이 IoE를 실현할 수 있습니다. Cisco의 포트폴리오는 IoE 시대를 위해 설계되었습니다. 차세대 네트워크부터 업계 최고의 모빌리티, 클라우드 및 비디오 솔루션까지, Cisco는 고객이 필요로 하는 것을 제공할 수 있습니다. 연결되지 않았던 것들을 연결하여, IoE(Internet of Everything)의 가치를 최대한 활용하십시오. Cisco ONE 시스코 서비스와 함께 제공되는 소프트웨어는 [Fast IT로의 전환](#)에 꼭 필요한 단계입니다.

시스코 서비스를 선택해야 하는 이유

Cisco 및 Cisco 파트너가 제공하는 스마트한 맞춤 서비스를 사용하여 투자를 통한 최고의 비즈니스 가치를 실현하십시오. 새로운 기회를 포착하고, 비즈니스 요구 사항을 충족하며, 운영 효율성을 높이고, 비용을 절감하며, 위험을 완화하고, 성장을 가속화하려 하십니까? Cisco가 도와 드리겠습니다. 시스코 서비스에 관한 자세한 내용은 www.cisco.com/go/services 를 참조하십시오.

그림 4. Cisco Software Support Services

주요 특징	
24/7 TAC(Technical Assistance Center) 액세스	소프트웨어 전문 엔지니어에게 연중무휴 전화로 문의
온라인 기술 리소스	Cisco.com의 소프트웨어용 온라인 문제 해결 툴에 상시 액세스
애플리케이션 소프트웨어, 간단한 업데이트 및 주요 업그레이드	소프트웨어 유지 보수 및 간단한 릴리스 업데이트에 대한 액세스 (패치 및 버그 수정 포함), 추가 비용이 없는 주요 릴리스 소프트웨어 업그레이드
라이센스가 있는 임베디드 소프트웨어, 간단한 업데이트 및 주요 업그레이드	소프트웨어 유지 보수 및 간단한 릴리스 업데이트에 대한 액세스 (패치 및 버그 수정 포함), 추가 비용이 없는 주요 릴리스 소프트웨어 업그레이드
애플리케이션 소프트웨어, 제품군 안의 새로운 소프트웨어	지속적인 혁신 사용 권한 > 구입 제품에 추가된 새 소프트웨어에 대한 액세스
서비스가 지원되는 라이선스 이동성	하나의 하드웨어 플랫폼 세대에서 다음 하드웨어 플랫폼 세대로, 물리적 머신에서 가상 머신으로 라이선스 이동

* 지속적인 혁신 및 라이선스 이동성은 SWSS 계약을 활성화한 고객에게 제공되는 Cisco ONE Software 기능입니다.

Cisco Smart Net Total Care™

Cisco SNTC(Smart Net Total Care)는 인시던트 관리를 간소화하고 서비스 커버리지 관리, 보안 및 제품 경고, 제품 라이프사이클 관리를 위한 추가 툴을 제공할 수 있는 스마트 서비스에 대한 사용 권한과 함께, Cisco 최고의 기술 지원 서비스를 제공합니다. 이 장애 예방형 유지 보수 패키지를 사용하면 위험을 완화하고 문제점을 신속하게 해결하며 운영 효율성을 높일 수 있습니다. 그 방법은 다음과 같습니다.

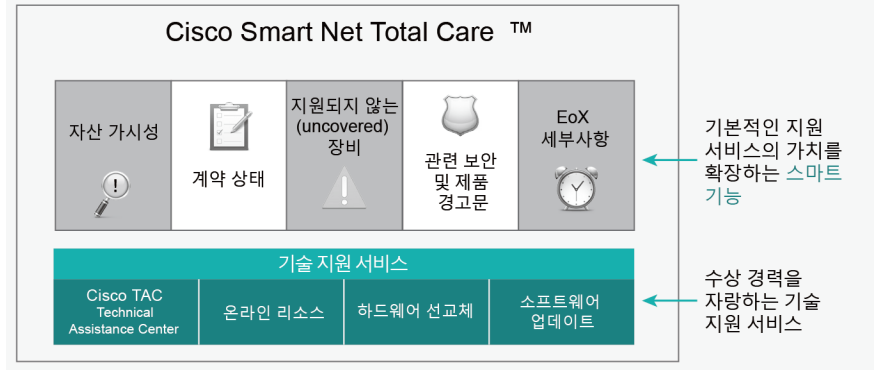
Cisco는 Cisco 기본 OS 소프트웨어 및 하드웨어에 대한 커버리지를 보장받을 수 있도록 Cisco ONE Software가 구축되는 기본 하드웨어 플랫폼에 24시간 글로벌 지원을 제공하는 SNTC를 적극 권장합니다.

Cisco Smart Net Total Care에는 운영 비용을 절감하고 IT 직원이 마음껏 비즈니스 혁신에 집중할 수 있도록 하드웨어에 대한 TAC 액세스와 스마트 기능 사용 권한이 포함됩니다. 이러한 사용 권한으로 SNTC 포털에 대한 셀프 서비스 액세스, Cisco 컬렉터 소프트웨어의 무료 다운로드, 포털 및 컬렉터에 대한 커뮤니티 지원을 이용할 수 있습니다.

SNTC에 포함된 내용은 다음과 같습니다.

- 하드웨어 및 기본 OS 소프트웨어 이슈에 대해 연중무휴 24시간 TAC 액세스 가능
- 기본 OS 소프트웨어 업데이트
- 온라인 리소스에 액세스
- 하드웨어 선교체
- 스마트 기능 사용 권한

그림 5. Smart Net Total Care 사용 권한으로 SNTC 포털에 대한 셀프 서비스 액세스, Cisco 컬렉터 소프트웨어 다운로드, 포털 및 컬렉터에 대한 커뮤니티 지원을 이용할 수 있습니다.



전문 서비스

Cisco Professional Services는 Cisco ONE Software와 쉽게 결합할 수 있습니다. 이러한 서비스는 IT 환경에서 혁신 속도를 높이도록 설계되었습니다. 새로운 IT 이니셔티브 계획 및 설계에 관해서는 Cisco의 Quick Start Services를 참조하십시오. 그리고 IT 환경에서 최고의 가치를 끌어낼 수 있도록 최적화 서비스는 모든 데이터 센터와 클라우드, WAN 및 Cisco ONE Software에 포함된 액세스 기능에도 제공됩니다.

참여 서비스는 비즈니스 및 시스템 요구 사항을 비용 효율적으로 지원하고 혁신 기간을 단축할 수 있도록 지원합니다. 시스코 서비스는 뛰어난 네트워킹 전문 지식 및 입증된 로드맵을 제공하여, 고객이 더 안전하고 신속하게 목표를 달성할 수 있게 합니다. Cisco의 전문 서비스는 계획, 구축 및 관리에 해당하는 모든 프로젝트 라이프사이클을 지원합니다.

- **계획:** 기대치를 설정하고, 전략을 정의하며, 로드맵을 설계하고, 결과 추적 계획을 정의합니다. 활용 사례와 요구 사항을 확인하여 아키텍처 및 보안상의 허점을 찾아 해결하고, 아직 인식하지 못했던 기술 혁신에 대한 계획을 수립할 수 있게 지원합니다.
- **구축:** 소프트웨어 기반 네트워크 솔루션을 구축할 수 있는 전문가 지원. 네트워크 전문가는 작업 지연이나 재작업을 피할 수 있도록 감독하고 지원합니다. 또한 필요에 따라 마이그레이션 서비스도 추가할 수 있습니다.
- **관리:** 인프라와 애플리케이션을 최적화하고 끊임없이 세부 조정하여, 성과를 극대화하고 운영 효율성과 우수성을 유지합니다.

시작하려면 Quick Start for Cisco Nexus 9000 Series Switch 등과 같은 Cisco Quick Start Services를 참조하십시오. 그리고 최적화 서비스(예: Network Optimization Service)는 IT 환경에서 최고의 가치를 끌어낼 수 있도록 모든 DC, WAN 및 Cisco ONE Software에 포함된 액세스 기능에도 제공됩니다.

시스코 서비스의 가치

Cisco는 시스코 서비스의 가치를 알리기 위해 고객 사례 연구 자료를 발표하고, 분석가와 함께 실제 고객 시나리오를 검토합니다. 여러 분석가 연구 중에서도 Forrester는 ONE Smart Net Total Care(과거 SMARTnet), NOS(Network Optimization Services) 및 가장 최근에 실시한 DCOS(Data Center Optimization Services)에 대한 연구 조사를 수행하였습니다. Forrester만의 고유한 Total Economic Impact™ 방법론을 사용해, Forrester Research는 119%~267%(서비스에 따라 달라짐)라는 놀라운 ROI(return on investment)를 밝혀냈습니다. 그뿐만이 아닙니다. 회수 기간이 거의 즉시라 할 수 있을 만큼 매우 짧았고, 700,000달러에 이르는 높은 순현재가치도 확인되었습니다.

출처: [The Total Economic Impact of Cisco SMARTnet Service](#), Cisco를 대신하여 Forrester Consulting에서 수행한 위탁 연구, 2012년 3월 (192% ROI); [The Total Economic Impact Of Cisco Networking Optimization Services](#), Cisco를 대신하여 Forrester Consulting에서 수행한 위탁 연구, 2013년 3월 (267% ROI); [The Total Economic Impact Of Cisco Data Center Optimization Services](#), Cisco를 대신하여 Forrester Consulting에서 수행한 위탁 연구, 2013년 12월 (119% ROI).

표 1. Services for Cisco ONE Software

Services for Cisco ONE Software 요약	서비스 유형		
	SWSS (Software Support Service)	Smart Net Total Care	전문 서비스
기능/혜택	소프트웨어 지원	하드웨어 및 계약 지원	전략 및/또는 프로젝트 기반
• 플랫폼 및 OS 소프트웨어(간단한 업데이트 및 주요 릴리스)		X	
• 애플리케이션 소프트웨어(간단한 업데이트 및 주요 릴리스)	X		
• 소프트웨어 혁신 보호	X		
• Cisco TAC에 연중무휴 24시간 액세스	X	X	
• 온라인 기술 리소스에 액세스	X	X	
• 하드웨어 선교체		X	
• 익일 하드웨어 서비스 (옵션)		X	
• 당일 하드웨어 서비스 (옵션)		X	
• 장애 예방형 디바이스 진단		X	
• 자산 디바이스 및 계약 관리		X	
• 경고문 관리		X	
• 조직/프로젝트 전략			X
• IT 프로젝트 계획			X
• IT 프로젝트 구축			X
• IT 프로젝트 관리			X

다음 단계

Cisco ONE Software용 시스코 서비스가 여러분에게 어떤 도움을 줄 수 있는지 자세히 알아보려면, www.cisco.com/go/one 을 참조하십시오.

Cisco ONE Software 제품군에 대한 시스코 서비스는 모든 비즈니스 투자 이점을 완벽하게 실현할 수 있도록 다양한 소프트웨어 및 하드웨어 지원 옵션을 제공합니다.