



与时俱**变**，服务共**赢**



- 郭锦峰
- 思科服务渠道经理



思科服务体系新动向



思科服务新资讯

新服务体系

- Collaborative Technical Support:
CTS思科协同服务
- Smart Care
- 针对SBCS服务解决方案

服务体系升级

- SMB SA更名为Smart Foundation该服务将不再包含语音类产品



思科服务，全力打造Smart系列服务



CTS
collaborative Technical
Service
思科协同服务



我们听到的...

客户希望：

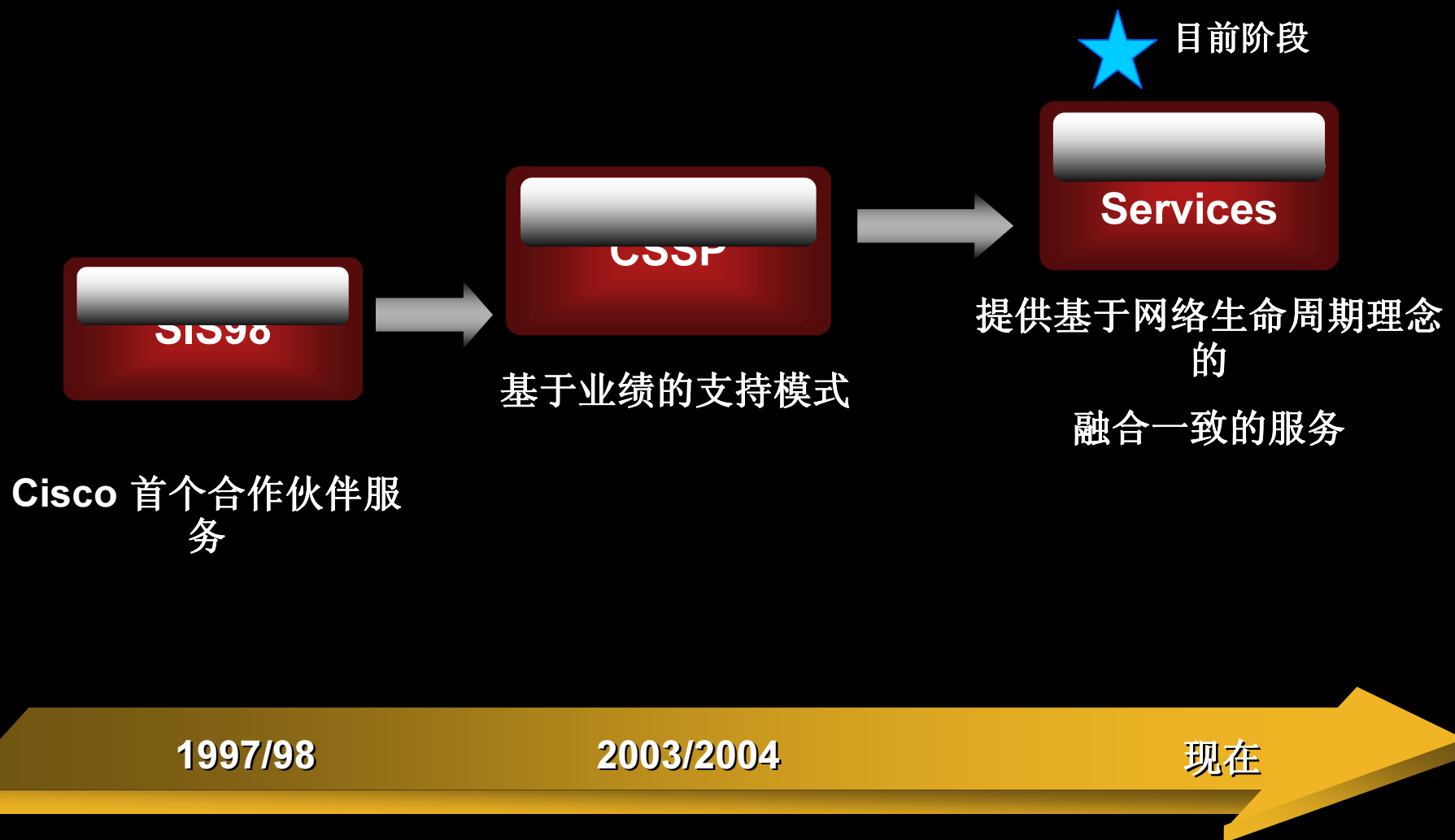
- 市场认可的、一致的服务/解决方案
- 在高级技术服务中有思科公司队的保障
- 来自合作伙伴和思科公司的双重支持

合作伙伴希望：

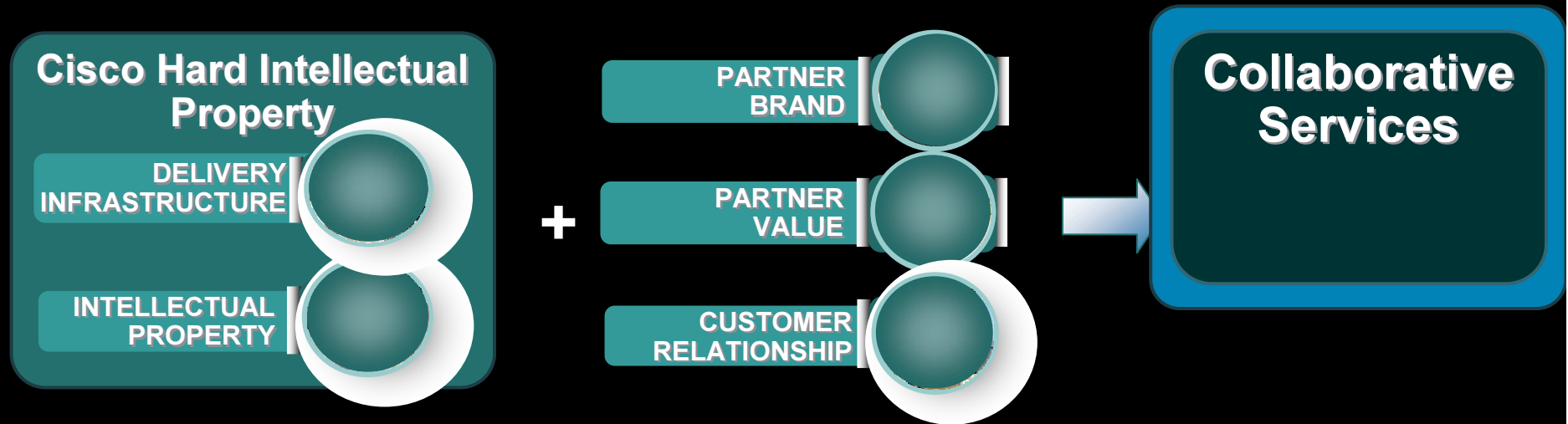
- 利润和持续的市场增长机会
- 与自己提供的服务有区分
- 通过思科的高级技术获得成功

Collaborative Services 满足不断演进的市场需求，从而保证高级技术的成功应用和管理

合作伙伴服务项目的演变



面向市场模式



- 思科和合作伙伴共同对客户负责
- 充分融合思科和合作伙伴的价值优势
- 思科通过业绩激励计划来确保客户体验

思科 Collaborative 技术支持服务

Collaborative 技术支持服务

合作伙伴交付

- 思科方法论定义的运营服务
- L1/L2 TAC 支持 (本地语言)
- 合同管理

思科交付

- L3 TAC 支持*
- 备件先行更换
- IOS 升级/更新
- CCO 登陆

结
盟

客户收益

- 与合作伙伴签订合同
- 享受来自思科和合作伙伴的服务优势
- 享受来自思科和合作伙伴统一的方法论和流程
- 维持与合作伙伴的良好关系

* 在紧急情况下, 最终用户可选直接联系思科TAC

最终用户问题联系模式

推荐的情况

A



客户向合作伙伴服务申请

合作伙伴解决问题



B



客户向合作伙伴服务申请

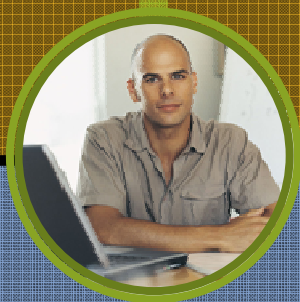


合作伙伴将问题升级到思科

合作伙伴为客户解决问题



思科为合作伙伴解决问题



升级的情况

C



在已有SR的情况下，客户直接升级SR到思科

思科帮客户解决问题



D



客户直接向思科服务申请，新开SR

思科帮客户解决问题



现有的合作伙伴与最终用户流程

现有合作伙伴与最终用户和思科与合作伙伴流程

前提：有效的服务请求号

前提：
有效合同号
S/N 号
客户信息

中国区Collaborative Services介绍

- 100% service attach
- 固给定折扣加基于服务表现的返点
- 适用于下单权金银牌合作伙伴
- 新加盟合作伙伴或现有的CSSP 合作伙伴

	基本折扣	100% AR 折扣	Early Bird 激励	固定折扣	最大返点 (列表价)	折扣+返点总计
Now – 31 DEC 07	55%	2%	8%	65%	5% (保证)	70%
1 Jan 08 – 30 Sep 08	55%	2%	8%	65%	5% (业绩考核)	70%
1 Oct 08 – 30 Sep 09	55%	2%	0%	57%	6% (业绩考核)	57%-63%
1st Oct 09 & Beyond	55%	2%	0%	57%	6% (业绩考核)	57%-63%

**Guaranteed rebate of 5% will be paid to partners signing CTS agreement by Dec 31,2007*

评价基准和返点

	续签率	SR Case 复杂性	RMA 比率
基准	80/85/90	Level 3 50/60/70	65/100/130
基于净价的返点	2-4-6	3-4-5	1-2-3
总返点	0-6%	0-5%	0-3%

Notes:

- Rebates are paid out on a 6-mthly basis, ie end of Qtr 2 and Qtr 4
- Rebates based on metrics will commence July 31st 07



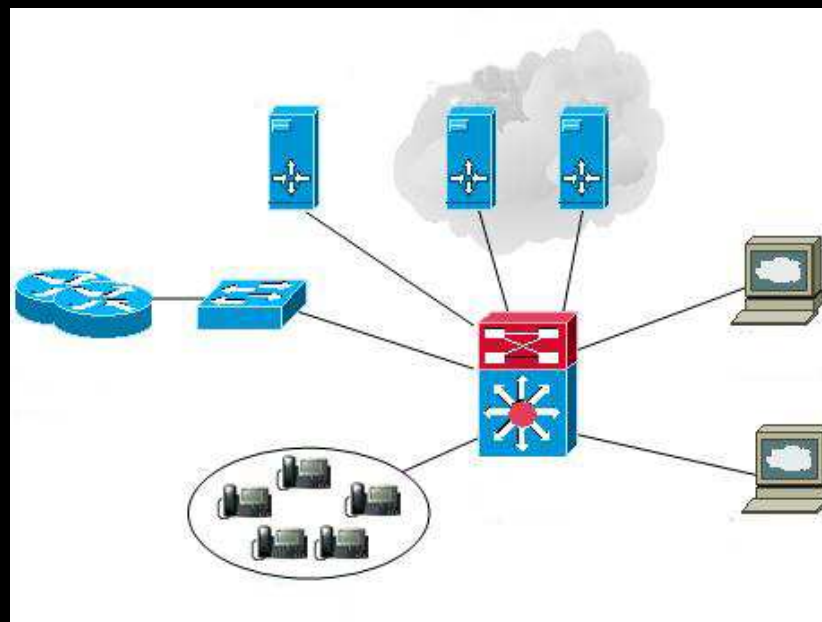
Cisco Smart Care Service



市场机遇

商业市场网络在规模和重要性方面都在不断增长

中小企业市场商业客户已经认识到网络对于其业务增长起到越来越关键的作用。



客户有限的IT资源已无法满足维护一个安全的多业务网络。

思科 Smart Care服务

专门为商业企业客户量身打造

感知网络

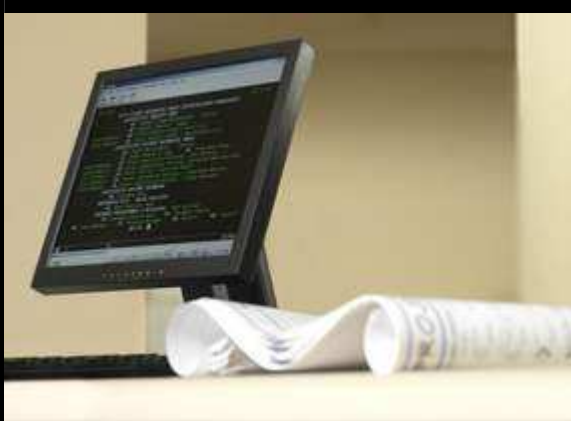


覆盖网络级别的设备

网上终端

网络评估

主动性和自动化



通知

修复

仅通过合作伙伴提供

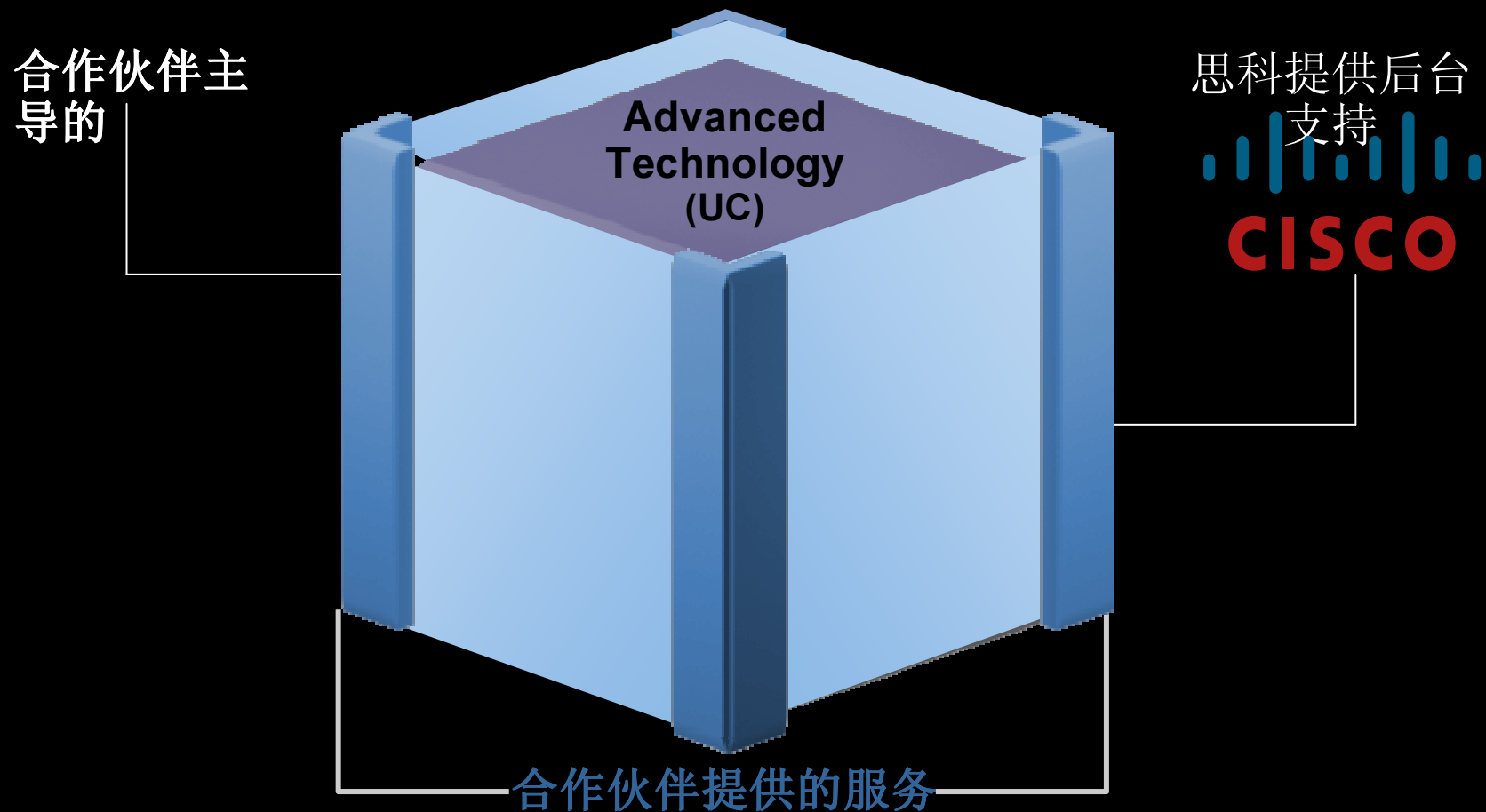


增值的

个性化服务

思科Smart Care 服务

主动的服务平台，合作伙伴在此平台上可构建下一代个性化服务



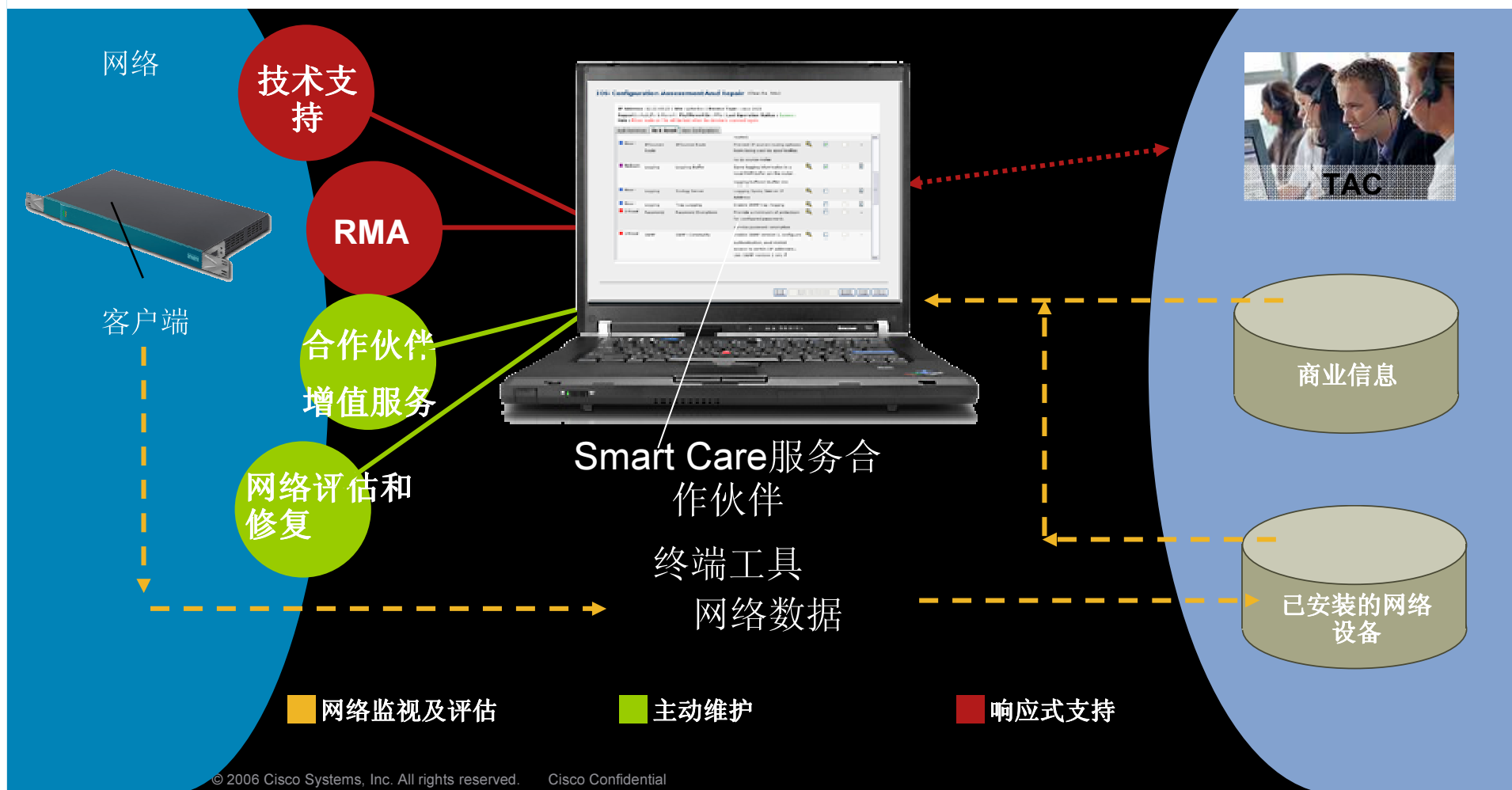
运作方式

网络信息收集、评估和修复

客户

合作伙伴

思科



目标客户及网络规模

- 中小规模的商业企业客户
- 网络以思科网络设备为主
- 拥有很有限的IT资源或具备专业知识的人员
(或者想减少在网络维护花费的时间和精力)
- 网络规模从5到105台符合要求的商业级思科网络设备 *

* 计算设备时，不将电话和软件许可证视为单独的设备。某些复杂设备（如6500）算作多台设备（参见价格权重）。



针对
SBCS的
服务解决
方案



新的服务产品: SBCS 服务方案

支持方案

Cisco SMARTnet® Service
for SBCS

快速故障排除

24x7 思科TAC工程师提供配置, 诊断和解决方案建议

备件先行更换

NBD/4小时硬件支持

软件维护

应用层/IOS操作软件更新和升级

强化, 提高运维效率

接入Cisco.com 知识库及工具的权限

硬件+应用层软件全面支持



服务促 销活动



近期有效的服务促销信息

促销代码	促销名	适用折扣	生效期间	备注
PP-720025448-080430	7200机框促销	SNT NBD APAC list 71% off	从2007 5月 11 日年 到 2008年 4月30日	适用新合同和续约合同 需要有 STM-1 卡在机框中才能享受该折扣
PP-730025447-080430	7300 机框促销	SNT NBD APAC list 71% off	从2007 5月 11 日年 到 2008年 4月30日	
PP-STM125446-080430	STM-1 card 促销	SNT NBD APAC list 85% off	从2007 5月 11 日年 到 2008年 4月30日	新合同和续约合同
PP-SNTN28093-080801	ISR3800 系列产品促销	SNT NBD APAC list 80% off	从2007年10月9 日至2008年7月 26日	



08财年 服务渠道 工作重点



服务续约

- 自FY08财年起, 合同转换率和续约率将被视为**Shared Support**合作伙伴绩效评估的主要指标
- 重点工作如下:
 - 用户现有网络设备管理—确保正确的用户信息
 - 续约机会的管理—及时获取服务续约信息
 - 服务续约管理—保障续约能够及时完成

Growth Markets Metrics & Discounts											
Level	Base Disc	Conversion Rate		Renewal Rate		Service Request Volume		RMA Volume		Customer Satisfaction	
		Thresholds	Disc	Thresholds	Disc	Thresholds	Disc	Thresholds	Disc	Thresholds	Disc
L3	32%	55 - 100%	22%	80 - 100%	13%	0 - 20	5%	0 - 60	5%	4.40 - 5.00	5%
L2	32%	45 - 55%	20%	65 - 80%	11%	20 - 35	4%	60 - 95	4%	4.20 - 4.40	4%
L1	32%	25 - 45%	17%	50 - 65%	10%	35 - 75	3%	95 - 130	3%	4.00 - 4.20	3%
L0	32%	5 - 25%	13%	25 - 50%	8%	75 - 150	1%	130 - 300	1%	3.85 - 4.00	1%
Ineligible		<5%		<25%		> 150		> 300		<3.85	



奖励合作伙伴业绩和表现

Cisco Service Incentives

奖励思科原厂服务品牌销售和高新技术产品服务推广

面向金银牌合作伙伴

总代理业绩奖励

返点奖励

联合市场基金

合作伙伴人员准备和技能提升

合作伙伴在线培训和服务
沟通会



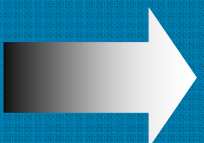
介绍服务产品和提升销售
技能

Step to Success 网上
工具



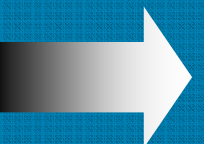
高新技术服务实施和部
署

E-Consulting
工具



提供个性化的业务
建议

CSCC(服务合同中心
) 工具



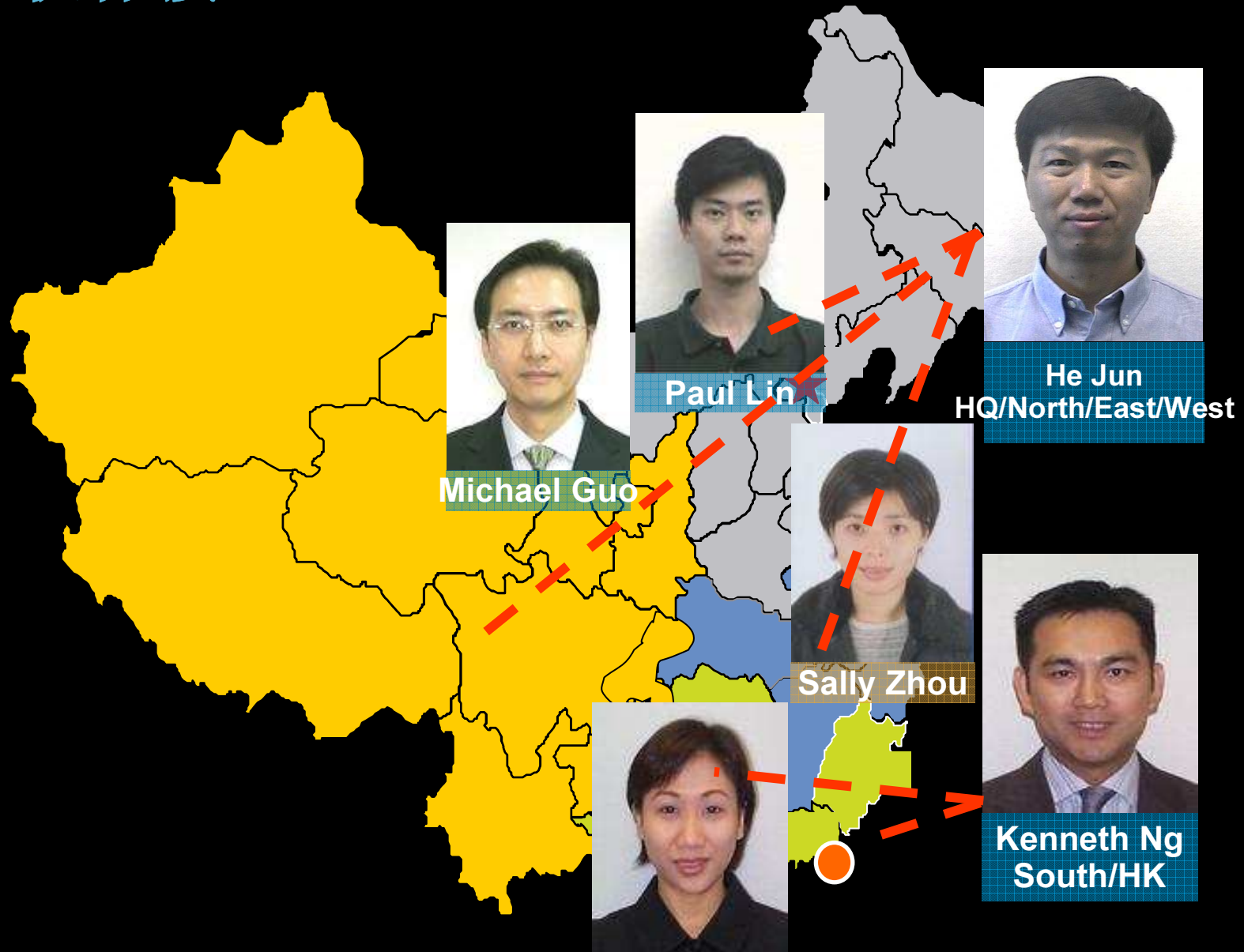
简化工作流程、轻松管
理合同

服务授权审核和未保设备检查

加强服务授权审核 **service entitlement enforcement**

- 核实最终用户信息的完整程度
- 加强审核备件更换的必要性
- 协助合作伙伴履行其必要的职责

合作伙伴接口



FY08 SAM Coverage

FY08 SAM COVERAGE

	SP					FSI			TREC	COMM	L.Ent	Public	Global	
	CT	CTT /Unicom	CMCC	Netcom	Cable/ISP	A:ABC/BOC	B:ICBC/CCB	CBRC/PBOC/Postal/ CLIP/PICC(north)	TREC	COMM	L.Ent	Power	Gov	Global
HQ								N / A	N / A					
North	Jack	Maggie	Hong Tao	Daniel Chen		Linda/Delia			Sabina			Max		
East	Julie	Michelle				Quanhe			Luke					
West	Zhao Xia					Daniel Wu								
South	Zeng Yang					T J He								
HK	Simon					James wong				James/ Simon	James wong			

Max Global: CH_G_CITIGROUP TEAM; CH_G_GE TEAM; CH_G_HP TEAM; CH_G_IBM TEAM; CH_G_JPMC TEAM; CH_G_OTHERS TEAM

A portrait of John Chambers, President and CEO of Cisco, in a white shirt and patterned tie, resting his chin on his hand. The background is a warm, brownish-gold color.

“客户的成功和满意是思科业务
战略的核心，也是我们现在和
将来能够成功的关键推动力”

John Chambers, President and CEO

