



Cisco Smart Care Service

Steigern Sie Ihr Servicegeschäft durch überzeugende Zusammenarbeit

Cisco® Smart Care Service hilft Ihnen, Ihr Geschäft durch die Lieferung einer proaktiven Serviceplattform zu steigern, auf die Sie die nächste Generation personalisierter Services aufbauen können, die höhere Gewinnmargen, stetigen Umsatz und langfristige Kundenbeziehungen fördern.

Cisco Smart Care Service

Moderne Unternehmen sind mehr als jemals zuvor von ihren Unternehmensnetzwerken abhängig – und sind zunehmend durch Produktivitäts- und Rentabilitätsverlust verletzbar, die aus einem Netzausfall resultieren können. Das Netzwerk ist die Plattform für Geschäftserfolg bei Unternehmen jeder Größe geworden. Deshalb ändern sich die Service- und Supportanforderungen vieler kleinerer und mittlerer Unternehmen. Obwohl gerätespezifische Netzwerksupportverträge ausgezeichneten Schutz für einzelne Geräte bieten, liefert dieses Modell nicht den Einblick auf Netzwerkebene, den viele Unternehmen jetzt benötigen, um den Gesamtzustand und die Sicherheit ihrer Netzwerke zu verstehen – und potenzielle Probleme zu erkennen, bevor sie auftreten. Daher fordern kleine und mittlere Unternehmen mehr von ihren Technologiepartnern und sehen sie zunehmend als Erweiterung ihrer eigenen IT-Abteilungen statt lediglich als Lieferanten von Netzwerkhardware. Cisco-Partner, die diese neuen Serviceanforderungen erfüllen, können ihr Geschäft steigern und stärkere Kundenbeziehungen schmieden.

Der Cisco Smart Care Service ist eine einzigartige Serviceplattform für die Zusammenarbeit, die es Cisco-zertifizierten Partnern ermöglicht, auf das Netzwerk-Know-how, die Methoden, technischen Tools und die Serviceinfrastruktur von Cisco zu bauen, um neue, personalisierte Services für ihre Kunden zu schaffen. Der Service bietet Ihnen alles, was Sie benötigen, um Einblick auf Netzwerkebene, traditionelle Wartung und proaktive Netzwerkservices zu liefern, den Ihre kleinen und mittleren Unternehmenskunden benötigen, und er hilft Ihnen, Ihr Unternehmen im kommerziellen Markt zu unterscheiden. Mit den Kernfähigkeiten des Cisco Smart Care Service können Sie Ihren Kunden Folgendes bieten:

- Remote-Überwachung und -Reparatur von Cisco-Geräten und -Softwareanwendungen
- Proaktive Zustandsüberprüfungen und regelmäßige Bewertungen der Cisco Network Foundation, Sprach- und Sicherheitstechnologien zur Erkennung potenzieller Probleme
- Technischer Support für Cisco-Hardware und -Software im Netzwerk mit einem einzigen, netzwerkweiten Wartungsvertrag
- Beschleunigter Austausch von Cisco-Geräten am nächsten Werktag
- Proaktive Benachrichtigungen, um die Aktualisierung von Cisco-Geräten zu vereinfachen
- Bewertungs- und Vorbereitungsdienste, um die Integration neuer Technologien und Anwendungen langfristig zu erleichtern

Mit diesen Fähigkeiten können Ihre kleinen und mittleren Unternehmenskunden eine viel größere Sichtbarkeit des Zustands und der Sicherheit ihrer Cisco-Netzwerke erhalten, ihre Netzwerk-Performance und -Zuverlässigkeit verbessern und die Zeit und den Aufwand, die für die Sicherstellung nötig sind, dass ihre Netzwerke optimal laufen, erheblich verringern.

Eine umfassende Serviceplattform

Der Cisco Smart Care Service bietet Ihnen Zugriff auf preisgekrönten technischen Support und das geistige Eigentum von Cisco über eine einzigartige Reihe proaktiver Tools und Prozesse, die speziell für zertifizierte Partner gedacht sind und die es Ihnen ermöglichen, laufende, interaktive und rentable Kundenbeziehungen zu schaffen. Sie können außerdem das Cisco Lifecycle Services Framework und gemeinsame Marketingtools und Ressourcen nutzen, um Ihre vorhandenen Services und Marketingbemühungen zu ergänzen.

Im Zentrum dieser einzigartigen Fähigkeiten steht das Cisco Smart Care Network Appliance, das entweder als Hardware- oder Windows-Software-basierter Client verfügbar ist. Sie können das Smart Care Appliance schnell und problemlos in Netzwerken teilnehmender Kunden installieren, wo es fortlaufend Daten über alle Geräte im Netzwerk sammelt und diese Informationen sicher an Cisco überträgt. Cisco analysiert die Daten und benachrichtigt Sie dann proaktiv über gefundene Risiken oder Probleme. Bei vielen Problemen kann Ihnen Cisco eine spezifische Fehlerbehebung sowie die Fähigkeit bieten, diese Fehlerbehebung remote bei einem Gerät im Kundennetzwerk anzuwenden. Der Client ermöglicht außerdem die Kommunikation mit einer von Cisco gehosteten Serverfarm, um so eine Vielzahl proaktiver Bewertungs- und Reparaturdienste zu bieten, die es Ihnen ermöglichen, Ihr Unternehmen von anderen Organisationen zu unterscheiden, die den kommerziellen Markt bedienen, und Ihre Rolle als strategischer Geschäftspartner zu zementieren.

Cisco Smart Care Service beruhen zwar auf der ständigen Sammlung von Daten über den Zustand des Kundennetzwerks, Kunden können sich jedoch darauf verlassen, dass der Service sicher ist. Alle Daten werden vom Kundenstandort über eine sichere HTTPS-Verbindung direkt an Cisco übertragen. Während Cisco und der Partner, der den Service liefert, zwar den Status des Netzwerks und einzelne Netzwerkgeräte überwachen können, haben weder Cisco noch der Partner irgendeinen Zugriff auf die Daten, die das Kundennetzwerk passieren.

Bessere Unterscheidungsmerkmale und Rentabilität für Partner

Der Cisco Smart Care Service bietet nicht nur einen Rahmen für die Lieferung von hervorragendem Netzwerksupport, er bietet auch eine Plattform, auf der Sie Ihre eigenen Services mit Zusatznutzen erstellen können, um neue, unterscheidende Angebote zu schaffen, die an die einzigartigen Anforderungen Ihrer Kunden angepasst sind. Zum Beispiel können Sie neben den Kernservices Überwachung, Bewertung und technischer Support den Cisco Smart Care Service mit einem breiten Serviceangebot bündeln, das physikalische Sicherheitsprüfungen vor Ort, technische Beratung oder die Besprechung erzeugter Berichte oder regelmäßige Besuche vor Ort enthält.

Cisco weiß, dass Sie sich in der besten Position befinden, das Niveau und die Art der Services zu bestimmen, die Ihre Kunden benötigen. Deshalb bietet Ihnen der Cisco Smart Care Service unbegrenzten Zugriff auf das geistige Eigentum, die Tools und die Lieferinfrastruktur von Cisco, um Ihre eigenen einzigartigen Serviceangebote für die von Ihnen abgedeckten Kunden zu erstellen. Sie legen die Art und Häufigkeit der von Ihnen angebotenen Überwachungs-, Bewertungs- und Reparaturdienste auf Basis der einzigartigen Anforderungen der Kunden fest. Schließlich können Sie innovative Serviceangebote rund um den gesamten Netzwerklebenszyklus Ihrer Kunden aufbauen und ein nachhaltigeres Geschäftsmodell erstellen, das höhere Gewinnmargen, stetigen Umsatz und langfristige Beziehungen zu Ihren kleinen und mittleren Unternehmenskunden fördert.

Auch wenn Sie bereits kleinen und mittleren Unternehmenskunden Ihre eigenen Remote-Überwachungs- und Netzwerkbewertungsdienste anbieten, bietet Ihnen Cisco Smart Care Service eine umfassende Plattform für die effizientere und kostengünstigere Verwaltung und Lieferung dieser Services. Durch Nutzung einer Unmenge automatisierter Tools, einer webbasierten Lieferinfrastruktur und gemeinsamer Marketingressourcen mit Cisco müssen Sie weniger Zeit und Aufwand mit grundlegenden Remote-Überwachungs- und Verwaltungsfunktionen verbringen und können diese Ressourcen auf fortschrittlichere und rentablere Serviceangebote konzentrieren.

Cisco Smart Care Service-Komponenten

Der Cisco Smart Care Service wird exklusiv über Cisco-zertifizierte Partner geliefert und ist für Kunden nicht direkt von Cisco erhältlich. Zielkunden sind kleine und mittlere Unternehmen, die entweder keine eigenen IT-Ressourcen mit umfassendem Netzwerk-Know-how haben oder vom geringeren Zeitaufwand profitieren können, den interne Mitarbeiter der Netzwerkwartung widmen. Der Service kann zwischen 5 und maximal 105 Cisco-Geräte (ohne IP-Telefone) abdecken und das Kundennetzwerk darf nur Commercial-Class-Cisco-Produkte umfassen. (Tabelle 1) Kunden, deren Netzwerk zu Vertragsbeginn eine ausgeschlossene Produktfamilie beinhalten, sind für den Service nicht geeignet.

Der Cisco Smart Care Service umfasst die folgenden Partnertools und Services:

- Cisco Smart Care Control Panel für problemlosen Zugriff auf die Smart Care-Tools und -Ressourcen
- Service-Dashboards für Netzwerkstatus und Remote-Überwachung auf einen Blick
- Bewertungs- und Reparaturdienste für fortlaufenden Netzwerkstatus und Sicherheit
- Zugriffs- und Vorbereitungsdienste für einfacher Hinzufügung fortschrittlicher Technologien
- Proaktive Benachrichtigungen, die sicherstellen, dass Cisco-Geräte immer auf dem neuesten Stand sind
- Umfassender technischer Support für Kundennetzwerke
- Kundenverwaltungstools für die Vereinfachung von Administration und Support

Tabelle 1. Abgedeckte Commercial-Class-Produkte

Technologie	Produkte
Router	SOHO 70 Serie, SOHO 90 Serie, 800 Serie, 1600 Serie, 1700 Serie, 1800 Serie, 2500 Serie Access Servers, 2600 Serie, 2800 Serie, 3200 Serie, 3600 Serie, 3700 Serie, 3800 Serie, 5400 Serie, 7200 Serie
Switches	Catalyst® Express 500 Serie, Catalyst 2900 Serie, Catalyst 2940 Serie, Catalyst 2950 Serie, Catalyst 2955 Serie, Catalyst 2960 Serie, Catalyst 2970 Serie, Catalyst 3500 Serie, Catalyst 3550 Serie, Catalyst 3560 Serie, Catalyst 3750 Serie, Catalyst 3900 Serie, Catalyst 4000 Serie, Catalyst 4500 Serie, Catalyst 4900 Serie, Catalyst 5000 Serie, Catalyst 6500 Serie
Voice-Technologien	CallManager Serie, CallManager Express Serie, MCS Serie, MeetingPlace® Express, IPCC Express, Unity® Serie, Unity Express Serie, Unity Connection Serie, Unity Server Serie, Unity Software Serie, IP Phone Serie (nicht in der Gerätezahl enthalten)
Sicherheitstechnologien	ASA Serie, PIX® 500 Serie
Speicher	MDS 9200 Serie, MDS 9500 Serie
Drahtlostechnologien	AIR100U Serie, AIR110U Serie, AIR120A Serie, AIR120U Serie, AIR130A Serie, AIR140A Serie, AIR150U Serie, AIR340 Serie, AIR350 Serie, AIRBR Serie, AIRINFA Serie, AIRINFU Serie, AIRMGMA Serie, AIRMGMU Serie, AIROLD Serie

Cisco Smart Care Control Panel

Sobald es installiert ist, liefert das Cisco Smart Care Network Appliance die von ihm gesammelten Informationen über das Kundennetzwerk an das Cisco Smart Care Control Panel, eine gehostete Webanwendung, die HTTPS nutzt. Sie können sich dann am Control Panel anmelden, um den Service ganz einfach über eine Vielzahl von Online-Service-Dashboards zu initiieren, zu konfigurieren und zu warten (Abb. 1). Mit dem Cisco Smart Care Control Panel können Sie das Kundennetzwerk anzeigen, alle Geräte überwachen, Notizen und Warnmeldungen über identifizierte Probleme anzeigen und Aktionen wie Servicekonfigurationen, Upgrades, Remote-Reparaturen und regelmäßige Netzwerkbewertungen durchführen. Das Control Panel bietet Ihnen Zugriff auf die folgenden Service-Dashboards:

- **Discovery Dashboard:** Wenn Sie zum ersten Mal eine Erkennung für einen Kunden durchführen, liefert Ihnen das Discovery Dashboard einen Bestand aller Geräte, die im Kundennetzwerk gefunden wurden. Auf Basis dieses Bestands können Sie das geeignete Serviceneiveau für diesen Kunden entwerfen und kalkulieren. (Beispielsweise würde ein Kunde mit nur grundlegendem Routing und Switching lediglich eine Teilmenge der gesamten Support- und Wartungsservices nutzen, die über das Angebot verfügbar wären. Ein Kunde, der fortschrittliche Cisco-Sicherheitslösungen ausführt, würde mehr Services nutzen, und ein Kunde mit Cisco Unified Communications Voice-over-IP [VoIP] Lösungen noch mehr.) Sie bestimmen den Grad und die Häufigkeit der Überwachungs- und Bewertungsdienste auf Basis des von Ihnen gewählten Servicelieferungsmodells sowie der spezifischen Anforderungen Ihrer Kunden.
- **Customer Inventory Dashboard:** Während Informationen, die vom Discovery Dashboard geliefert werden, für den Entwurf und das Preisangebot des Service verwendet werden können, liefert dieses Dashboard detailliertere Informationen über alle Geräte. Dieser Bestand wird als Basis für die Lieferung zusätzlicher Services wie Netzwerkzustands-, Sicherheits- und Voice-Bewertungen verwendet, die Ihren Kunden den proaktiven Einblick auf Netzwerkebene bieten, den sie benötigen, und der Ihr Angebot von anderen Netzwerksupportservices unterscheidet.
- **Availability Dashboard:** Dieses Dashboard ermöglicht Ihnen fortlaufende Überwachung der Verfügbarkeit der abgedeckten Geräte im Kundennetzwerk. Über dieses Dashboard können Sie angeben, welche Geräte im Kundennetzwerk auf Verfügbarkeit überwacht und wie oft die Geräte überprüft werden. (Die voreingestellte Häufigkeit ist einmal pro Minute.) Das Dashboard bietet einen Überblick über Betriebs-/Ausfallzeiten sowie Informationen über die Geräte, die am meisten zur Ausfallzeit beitragen.
- **LAN und VoIP Services Dashboard:** Sie können auf dieses Dashboard zugreifen, um Informationen über das LAN des Kunden und (für Kunden, die VoIP-Überwachung aktiviert haben) VoIP-Services anzuzeigen, beispielsweise den Gesamtstatus, die Betriebs-/Ausfallzeit, die Latenz und andere Details.
- **VoIP Network Monitoring Dashboard:** Für Kunden die Cisco Unified Communications VoIP-Lösungen einsetzen, können Sie dieses Dashboard verwenden, um den grundlegenden Status der Cisco Unified CallManager- und Cisco Unified CallManager Express-Lösungen zu überwachen.
- **VoIP WAN Performance Dashboard:** Für Kunden, die VoIP WAN-Überwachung aktiviert haben, können Sie dieses Dashboard verwenden, um Informationen über die VoIP-Services des Kunden anzuzeigen, beispielsweise die verfügbare Bandbreite, die Bandbreitenutzung und eine Reihe möglicher Aufrufe, einschließlich einer Anzeige des durchschnittlichen Höchst- und Tiefstwerts über einen 24-Stunden-Zeitraum.

Abb. 1. Kundenübersichts-Dashboard

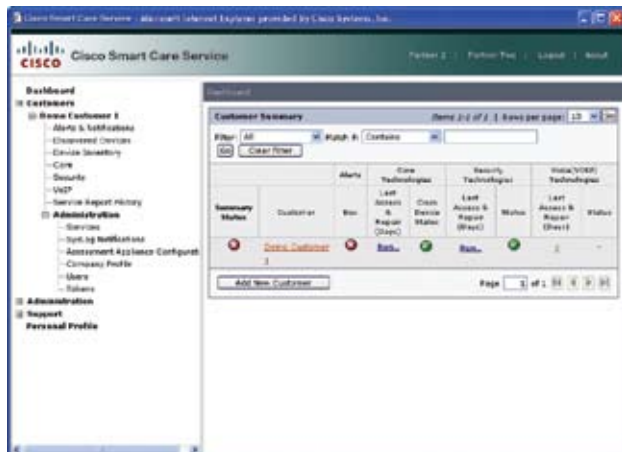
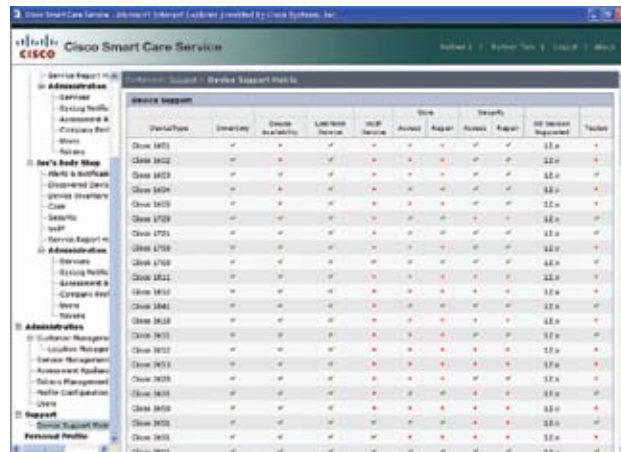


Abb. 2. Kundengeräte-Dashboard



Die Dienste Bewerten und Reparieren

Neben umfassendem technischem Support und laufenden Überwachungsdiensten ist einer der einzigartigen Werte, die Sie über den Cisco Smart Care Service bieten können, proaktive, regelmäßige Bewertung der Netzwerke Ihrer Kunden. Die Bewertungen basieren auf den vom Cisco Smart Care Network Appliance gesammelten Erkennungs- und Überwachungsinformationen und können remote über den Client geliefert werden. Für viele Probleme, wie Konfigurationsfehler oder veraltete Software, kann Cisco Ihnen eine Fehlerbehebung liefern, und Sie können den Netzwerk-Client nutzen, um die Reparatur remote durchzuführen. Je nach Geräten und Services, die der Kunde nutzt, können Sie eine Vielzahl regelmäßiger Bewertungsdienste mit Zusatznutzen bieten, beispielsweise:

- **Grundlegende Bewertung des Netzwerkzustands:** Vom Cisco Smart Care Control Panel aus können Sie eine gründliche Auswertung aller unterstützten Cisco-Router und Switches im Netzwerk durchführen, um sicherzustellen, dass alle Serviceports und Routing-Protokolle optimal gemäß den bewährten Vorgehensweisen von Cisco konfiguriert sind (Abb. 2). Sie können die Ergebnisse dieser Bewertungen Ihren Kunden über Kunden-Dashboards mit Ihrer Marke zur Verfügung stellen. Bei den meisten identifizierten Problemen können Sie den Netzwerk-Client nutzen, um Softwareupdates und Konfigurationsfehlerbehebungen remote durchzuführen.
- **Sicherheitsbewertungen:** Für Kunden, die fortschrittliche Cisco-Sicherheitslösungen einsetzen (beispielsweise adaptive Cisco-Sicherheitsanwendungen, Intrusion-Prevention-Systeme oder fortschrittliche Cisco IOS® softwarebasierte Sicherheitsdienste) können Sie eine Commercial-Class-Sicherheitsbewertung liefern. Dazu gehört die Verifizierung, dass alle Geräte die aktuellsten Software- und Signaturdateien nutzen, sowie die Verifizierung der Konfiguration aller Geräte gegenüber den bewährten Vorgehensweisen von Cisco für Sicherheit in mehr als 30 Bereichen. Wie bei der grundlegenden Bewertung der Netzwerksicherheit, können Sie die Ergebnisse dieser Bewertungen Kunden über das Kundenportal mit Ihrer Marke zur Verfügung stellen.

Diese Bewertungs- und Reparaturdienste können im Rahmen des Cisco Lifecycle Services Framework nicht nur innerhalb der Betriebsphase des Netzwerklebenszyklus, sondern auch als Teil der Optimierungsphase geliefert werden. Bewertungen können als Gelegenheit dienen, Kunden neue Ideen und Strategien zur Verbesserung ihrer Möglichkeiten und Netzwerk-Performance anzubieten – was zu neuen Produkt- und Serviceverkäufen führt. (Weitere Informationen über die Cisco Lifecycle Services-Methode finden Sie unter www.cisco.com/go/lifecycle.)

Die Dienste Bewerten und Vorbereiten

Neben regelmäßiger Bewertungen der Netzwerke Ihrer Kunden können Sie das innovative Paket der Cisco Smart Care Service-Tools auch einsetzen, um proaktive Bewertungen der Vorbereitung des Netzwerks auf die Unterstützung neuer Technologien wie der Cisco Unified Communications VoIP-Lösungen anzubieten. Studien von Cisco haben gezeigt, dass Kunden, die eine Bewertung der Fähigkeit ihres Netzwerks zur Voice-Unterstützung vor der Bereitstellung von VoIP-Lösungen erhalten haben, meistens zufriedener mit der Lösung sind, als diejenigen, die diese nicht erhalten haben. Für Kunden, die sich die Implementierung von VoIP überlegen, können Sie das Cisco Smart Care Network Appliance einsetzen, um eine umfassende Analyse des Kundennetzwerks durchzuführen und zu bewerten, ob es die Bandbreite, Quality-of-Service, Verarbeitungsleistung und andere Anforderungen erfüllt, die für die effektive Lieferung von Voice-Diensten erforderlich sind. Sie können dem Kunden einen detaillierten Bericht liefern, der alle Schritte hervorhebt, die ergriffen werden müssen, um eine erfolgreiche Implementierung sicherzustellen.

Die Bewertung und Vorbereitung kann innerhalb der Plan- und Entwurfsphase des Cisco Lifecycle Services Framework erfolgen und dient als primäre Komponenten Ihres Serviceangebots für Kunden, die neue Technologien implementieren.

Proaktive Benachrichtigungen

Auf Basis des einzigartigen Gerätebestands eines Kunden benachrichtigt das gehostete Portal von Cisco Smart Care Service Sie, wenn es ein Problem mit einem Cisco-Gerät im Kundennetzwerk gibt. Wenn der Kunde beispielsweise ein Gerät verwendet, das das Ende der Lebensdauer erreicht hat, benachrichtigt Sie der Dienst. Sie können dann den Kunden auf das Problem aufmerksam machen und es ihm ermöglichen, sich darum zu kümmern, bevor es sein Geschäft beeinträchtigt.

Umfassender technischer Support

Cisco liefert Ihnen alles, was Sie benötigen, um umfassenden technischen Support für Ihre kleinen und mittleren Unternehmenskunden zu liefern. Sie sind zwar der einzige Ansprechpartner, wenn Ihre Kunden ein Problem haben, Sie haben aber rund um die Uhr, 7 Tage die Woche, Zugriff auf das Cisco Technical Assistance Center (TAC), um nötigenfalls Serviceanfragen in ihrem Auftrag zu eröffnen. Der Service umfasst außerdem Cisco IOS® Softwareupdates und –upgrades für alle abgedeckten Cisco-Geräte des Kunden und laufende Anwendungssoftware-Wartungsupdates. Falls ein Cisco-Gerät ausgetauscht werden muss, beinhaltet der Service einen Hardwareaustausch am nächsten Werktag direkt beim Kunden. Er erhält so schnell ein Ersatzgerät, ohne dass er warten muss, bis das defekte Gerät repariert ist. Durch den Erwerb des Service erhalten Ihre Kunden außerdem eine Unmenge von Cisco-Tools und –Ressourcen durch registrierten Zugriff auf Cisco.com.

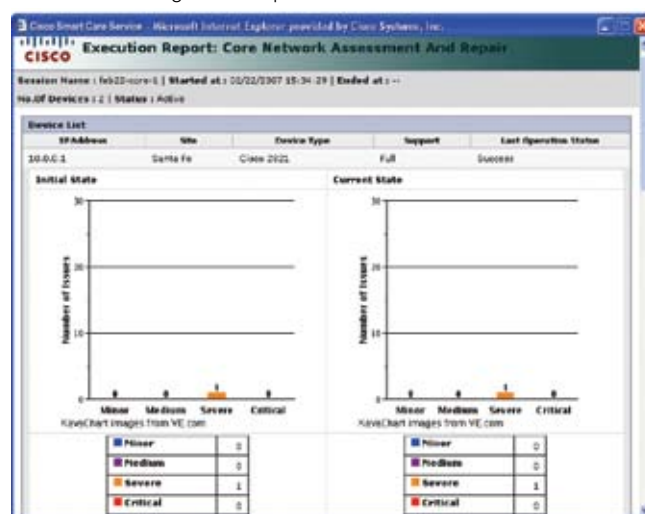
Kundenverwaltungstools

Umfassende Informationen über Kundennetzwerke sind nur für Cisco-Partner über das Cisco Smart Care Control Panel verfügbar. Sie können jedoch einige dieser Informationen Ihren Kunden über ein Kunden-Online-Dashboard zur Verfügung stellen, das Sie mit der Marke Ihrer Organisation versehen. Über das Cisco Smart Care Control Panel können Sie Dashboards für Ihre Kunden konfigurieren, die nur die von Ihnen angegebenen Informationen liefern, beispielsweise spezifische Dashboard-Ansichten, Services und Benachrichtigungen. Sie können diese Kunden-Dashboards anpassen, indem Sie Ihr eigenes Logo, Kopf- und Fußzeilen, Kontaktinformationen und andere Markenkennzeichnungen hinzufügen.

Außerdem können Sie das Cisco Smart Care Control Panel verwenden, um Serviceanfragen bei Cisco im Auftrag Ihrer Kunden zu eröffnen, um Probleme zu lösen, die im Laufe des Service aufgetaucht sind und zusätzliche Unterstützung durch Cisco erfordern.

Diese Bewertungs- und Reparaturdienste können im Rahmen des Cisco Lifecycle Services Framework nicht nur innerhalb der Betriebsphase des Netzwerklebenszyklus, sondern auch als Teil der Optimierungsphase geliefert werden. Bewertungen können als Gelegenheit dienen, Kunden neue Ideen und Strategien zur Verbesserung ihrer Möglichkeiten und Netzwerk-Performance anzubieten – was zu neuen Produkt- und Serviceverkäufen führt. (Weitere Informationen über die Cisco Lifecycle Services-Methode finden Sie unter www.cisco.com/go/lifecycle.)

Abb. 3. Bewertungs- und Reparatur-Dashboard



Zusammen ermöglichen es Ihnen diese Fähigkeiten, Ihren kleinen und mittleren Unternehmenskunden kontinuierliche, netzwerkweite Betreuung und Verbesserung zu bieten, die:

- beispiellose Sichtbarkeit der Netzwerk-Performance liefert,
- Informationen für die bessere Verwaltung und Verbesserung des Netzwerks bietet,
- die Zeit und den Aufwand verringert, die für den optimalen Betrieb erforderlich sind,
- verifizieren, dass das Netzwerk sicher und effizient ist,
- es Kunden ermöglichen, potenzielle Probleme vorherzusehen, bevor sie ihr Geschäft beeinträchtigen,
- die sich ergänzenden Stärken von Cisco und seiner zertifizierten Partner in einem einzigen Angebot kombinieren, um das Beste aus beiden Welten zu liefern.

Geschäftliche Vorteile

Der Cisco Smart Care Service bietet eine innovative, netzwerkweite Serviceplattform, die Ihnen die folgenden Vorteile bietet:

- **Verbesserte Rentabilität:** Der Cisco Smart Care Service hilft Ihnen, schnell und einfach einen größeren Teil Ihres Geschäfts mit kleinen und mittleren Unternehmen in ein serviceorientiertes Geschäftsmodell zu überführen, das auf laufenden, vorhersagbaren Serviceeinnahmestromen basiert statt auf reaktiven Transaktionen. Durch größere Sichtbarkeit und mehr Einblick in die Netzwerke Ihrer Kunden verstehen Sie deren Anforderungen besser und können eine vermehrte Übernahme fortschrittlicher Technologien und höhere Bindungs- und Verlängerungsquoten für Ihre Services fördern. Der Service bietet außerdem einfachen Zugriff auf das geistige Eigentum, die Lieferinfrastruktur und die Tools von Cisco, die es Ihnen ermöglicht, neue Services zu niedrigeren Kosten und mit weniger Risiko und Zeitaufwand auf den Markt zu bringen.

- **Differenzierung:** Durch diesen Service können Sie Ihr aktuelles Serviceportfolio durch eine einzigartige Kombination aus traditionellen Wartungsservices und proaktiven Services zu ergänzen, die Sie in Zusammenarbeit mit Cisco liefern. Sie können den Cisco Smart Care Service außerdem als Plattform für die Schaffung einzigartiger Services nutzen, die für die Anforderungen Ihrer Kunden angepasst sind und die Ihr Angebot von dem anderer Organisationen in diesem Markt unterscheiden.
- **Langfristige Kundentreue:** Der Service ermöglicht Ihnen die Verbesserung des laufenden Zustands, der Sicherheit und Verfügbarkeit der Netzwerke Ihrer Kunden und erweitert Ihre Rolle als vertrauenswürdiger strategischer Berater. Tools wie Remote-Überwachung- Bestandsverwaltung, Diagnose, Behebung und Reparatur liefern laufend Kundenwert, der Sie unersetzbar macht.
- **Geschäftswachstum:** Der Service bietet Ihnen eine grundlegende Plattform, die speziell für die Bedienung des schnell wachsenden Marktsegments kleiner und mittlerer Unternehmen entwickelt wurde und auf der Sie neue personalisierte Services starten können, die die bestehenden, langfristigen Beziehungen zu Ihren Kunden erleichtern. Der Service bietet ein Mittel für das Wachstum Ihres Geschäfts sowohl beim Verkauf von Zusatzservices für bestehende Cisco-Netzwerk-Lösungen als auch bei der Generierung von Verkäufen von Cisco-Produkten, -Lösungen und -Services an neue Kunden.
- **Geringere Kosten:** Mit dem Cisco Smart Care Service können Sie besseren Kundenservice zu niedrigen Kosten liefern. Die webbasierten Tools des Service für Remote-Überwachung, Verwaltung und Behebung ermöglichen es Ihnen, mehrere Kunden von einem zentralen Standort aus remote zu verwalten und sorgen dafür, dass Ihre IT-Mitarbeiter nicht umherfahren müssen, sondern für andere Prioritäten zur Verfügung stehen. Außerdem verringern der netzwerkweite Abdeckungsvertrag, das einfache Preismodell und automatische Verlängerungsfunktionen die für die Bedienung kleiner und mittlerer Unternehmenskunden erforderliche Verwaltungszeit und den Verwaltungsaufwand erheblich. Sie erhalten außerdem Zugang zum technischen Support-Know-how von Cisco als Unterstützung bei der Lösung komplexer Fälle, die umgehend gelöst werden müssen.
- **Verbesserte Sichtbarkeit:** Sie erhalten durch Cisco-Marketingtools, Website-Partnerkennzeichen und die exklusive Nutzung des Collaborative Services-Logo, die das Engagement von Cisco für seine Partnerschaft mit fähigen und engagierten Partnern wie Ihnen hervorheben, Sichtbarkeit, die Nachfrage nach Ihren Services generieren kann. Durch diese Kennzeichen und Marketingtools können Sie Ihren Kunden die Sicherheit bieten, dass Cisco hinter den Services steht, die Sie liefern.

Vereinfachte Preisgestaltung

Der Cisco Smart Care Service basiert auf einer Preisgestaltung, die sowohl einfach als auch problemlos zu verwalten ist. Durch das Cisco Smart Care Network Appliance kann Cisco die meisten Geräte im Kundennetzwerk erkennen und sie automatisch zum Servicevertrag hinzufügen. Dies verringert die mit der Vertragsbestellung und -verwaltung verbundenen betrieblichen Kosten. Cisco aktualisiert außerdem ständig die Verträge, was Vertragsänderungen und Verlängerungen vereinfacht.

Das vorhersagbare Preismodell ermöglicht es Ihnen, schnell Ihre Kosten von Cisco festzustellen, indem Sie einige einfache Fragen über den Kunden mithilfe des Cisco Smart Care Control Panels beantworten. Die Kosten werden durch zwei Faktoren bestimmt: die Anzahl der Geräte im Netzwerk und die Art der Anwendungen und Geräte, die sich im Netzwerk befinden. Der Service verwendet außerdem 10 feste Preisbänder bei der Aufschlüsselung der Anzahl der Geräte, so dass sich der Preis des Service nicht jedes Mal ändert, wenn Sie ein Gerät zum Netzwerk hinzufügen – dies verringert die administrative Belastung für Sie und Ihre Kunden. Die Voice-Preisstufen des Service sind außerdem an Kanalspezialisierungen ausgerichtet, so dass Sie im Voraus wissen, welche Produkte im Netzwerk die zugewiesene Preisstufe ändern.

Die Cisco Smart Business Roadmap

Der Cisco Smart Care Service wird als Teil der Cisco Smart Business Roadmap geliefert, eines strukturierten, priorisierten Evolutionspfads für kleine und mittlere Unternehmen, die fachkundige örtliche Partner für die Lieferung benutzerspezifischer Technologielösungen, erstklassigem Service und flexibler Finanzierungslösungen durch die Cisco Capital™ Corporation nutzen. Die Smart Business Roadmap verbessert die langfristige Wettbewerbsfähigkeit von Kunden, indem sie ihnen hilft, sich den geschäftlichen Herausforderungen von heute zu stellen und gleichzeitig das zukünftige Potenzial ihrer technologischen Investitionen zu maximieren. Für Partner bietet diese Roadmap außerdem einen strukturierten Rahmen für die Lieferung laufender Technologielösungen und -services für diese Kunden und die Zementierung Ihrer Rolle als vertrauenswürdiger strategischer Berater.

Die Cisco Smart Business Roadmap stellt sich der Realität, dass viele kleinere Unternehmen ihre IT-Entwicklung und Strategie nicht mit einer umfassenderen Geschäftsstrategie verknüpfen, was zu einer komplexen, unzusammenhängenden IT-Infrastruktur führt, die schwierig zu verwalten und mit dem Geschäft zu erweitern ist. Obwohl IT-Lieferanten und -Händler nicht die Ursache dieses Problems sind, verschärfen sie es möglicherweise durch den Verkauf von Produkten ohne Berücksichtigung der gesamten Geschäftsziele ihrer Kunden. Die Cisco Smart Business Roadmap hilft Partnern, eine skalierbare geschäftliche Wertkette einzuführen, die die IT-Käufe ihrer Kunden leitet. Diese Methode verringert transaktionsbasierte Verkäufe nicht, ermöglicht es Ihnen aber, von der früheren Tätigkeit zu profitieren, was zu stärkeren, langfristigeren Kundenbeziehungen führt.

Die Cisco Smart Business Roadmap kennt die drei Hauptphasen kleiner und mittlerer Unternehmen:

- **Grundlage:** Kunden in dieser Phase sind intern vernetzt und suchen nach Möglichkeiten, Geschäftsprozesse zu automatisieren, Fehler zu verringern und die Produktivität zu verbessern.
- **Wachstum:** Kunden in dieser Phase sind extern vernetzt und möchten größeren Zugriff auf Daten bieten und die Zusammenarbeit unter Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten verbessern.
- **Optimiert:** Kunden in dieser Phase liefern differenzierte Services und benötigen allgegenwärtigen Zugriff auf Informationen und ein transparentes Benutzererlebnis über mehrere Kanäle.

Die Roadmap hilft Ihnen, festzustellen, wo sich ein Kunde entlang dieses Kontinuums befindet – und erkennt an, dass sich einige Kunden in ihrer gesamten Organisation in mehreren Phasen befinden können. Indem Sie an Ihre Kunden über diesen phasenweise aufgebauten, strategisch orientierten Rahmen herantreten, können Sie die folgenden Vorteile realisieren:

- Gelegenheit für den Aufbau langfristiger, beratender Beziehungen zu Ihren Kunden
- Erhöhte Rentabilität durch größere Geschäfte und Produktzusatzverkäufe (da Sie die Anforderungen Ihres Kunden ganzheitlich und nicht nur einen einzelnen Problembereich betrachten, haben Sie die Gelegenheit eine größere Lösung zu präsentieren)
- Gelegenheit, einen laufenden Einnahmestrom durch neue Service- und Supportangebote zu initiieren
- Bessere Differenzierung von Wettbewerbslösungen, was bessere Margen ermöglicht
- Erhöhte Kundentreue dadurch, dass Sie sich mit Kunden auf Geschäftspartnerebene beschäftigen und Teil ihres Planungsprozesses werden
- Höhere Kundenzufriedenheit durch proaktive Planung, die die Gesamtbetriebskosten verringert und schneller mehr Möglichkeiten liefert

Umwandlung Ihrer Kundenbeziehungen

Da das Netzwerk für den Erfolg kleiner und mittlerer Unternehmen immer zentraler wird, ändern sich ihre Anforderungen aus Serviceperspektive. Mit dem Cisco Smart Care Service können Cisco-zertifizierte Partner umfassenden Support auf Netzwerkebene und einzigartige, proaktive Wartungsservices über einen einzigen Wartungsvertrag liefern. Mit dieser innovativen Netzwerkserviceplattform können Sie das geistige Eigentum, die Lieferinfrastruktur und die Tools von Cisco mit Ihren eigenen Fähigkeiten mit Zusatznutzen in einem einzigartigen Angebot kombinieren, das für die Anforderungen Ihrer Kunden angepasst ist. So können Sie Ihren Kunden einen hervorragenden Service bieten und gleichzeitig die Rentabilität und Wettbewerbsfähigkeit Ihres eigenen Unternehmens im kommerziellen Marktsegment verbessern.

Zusätzliche Informationen

Weitere Informationen über den Cisco Smart Care Service finden Sie unter www.cisco.com/go/lifecycle.

