

Was ist der Cisco Smart Care Service?

Der Cisco® Smart Care Service ist ein einzigartiges gemeinsames Serviceangebot, das Cisco-zertifizierten Partnern eine proaktive Serviceplattform bietet, die es ihnen ermöglicht, das Netzwerk-Know-how, die Methoden, technischen Tools und die Serviceinfrastruktur von Cisco zu nutzen, um neue benutzerspezifische Services für ihre Kunden anzubieten. Der Service bietet Ihnen alles, was Sie brauchen, um Ihren Kunden fortlaufende Remote-Überwachung, proaktive Netzwerkwartung und umfassenden technischen Support für das gesamte Voice- und Datennetzwerk - sowie von Ihnen entwickelte und gelieferte Zusatzservices - in einem einzigen Serviceangebot zu liefern.

Sie können auf all diese Tools und Ressourcen für Ihre teilnehmenden Kunden über das Cisco Smart Care Control Panel zugreifen. Sie können Ihren Kunden sogar eine detaillierte Sicht über ein Online-Dashboard der Partnermarke zur Verfügung stellen. Als Folge können Sie ein umfassendes Netzwerkwartungs- und Supportangebot liefern, das Folgendes beinhaltet:

- Remote-Überwachung und –Reparatur von Cisco-Geräten und -Softwareanwendungen
- Proaktive Bewertungs- und Reparaturdienste für die Identifizierung potenzieller Netzwerkprobleme
- Vom Partner gelieferter technischer Support für geeignete Cisco Network Foundation-, Voice- und Sicherheitslösungen über einen einzigen netzwerkweiten Wartungsvertrag
- Beschleunigter Austausch von geeigneten Cisco-Geräten am nächsten Werktag
- Proaktive Benachrichtigungen, um die Aktualisierung von Cisco-Geräten zu vereinfachen
- Bewertungs- und Vorbereitungsdienste zur Vereinfachung der Hinzufügung neuer Technologien wie Cisco Unified Communications und fortschrittlicher Sicherheitslösungen

Bessere Unterscheidungsmerkmale und Rentabilität für Partner

Cisco Smart Care Service bietet eine Plattform, auf der Sie Ihre eigenen Services mit Zusatznutzen aufbauen können, um benutzerspezifische, differenzierte Angebote erstellen können. Sie können beispielsweise den Cisco Smart Care Service mit physikalischen Sicherheitschecks vor Ort, technischer Beratung oder regelmäßigen Besuchen vor Ort bündeln. Sie legen die Art und Häufigkeit der von Ihnen angebotenen Dienste auf Basis der einzigartigen Anforderungen der Kunden fest. Auch

wenn Sie bereits 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 Dienste. Durch Nutzung von Cisco-Tools, der Lieferinfrastruktur und gemeinsamer Marketingressourcen müssen Sie weniger Zeit und Aufwand mit grundlegenden Remote-Überwachungs- und Verwaltungsfunktionen verbringen und können diese Ressourcen auf fortschrittlichere und rentablere Serviceangebote konzentrieren.

Verkaufsargumente für Kunden

Der Cisco Smart Care Service bietet proaktive Verifizierung, dass das Netzwerk sicher und zuverlässig ist und optimal funktioniert, so dass Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und die Reaktion auf Kundenanfragen verbessern und Ihre technologischen Investitionen optimal nutzen können. Der Service kombiniert netzwerkweiten technischen Support mit fortlaufender Netzwerküberwachung und proaktiver Netzwerkbewertung, die die Sichtbarkeit des Netzwerkzustands und der Sicherheit erhöhen, und dabei die Zeit und den Aufwand verringern, die nötig sind, um sicherzustellen, dass Ihr Netzwerk effizient läuft. Der Service wird von Ihrem örtlichen Cisco-zertifizierten Partner geliefert und kombiniert die sich ergänzenden Stärken von Cisco und seiner zertifizierten Partner, um Ihnen einen ausgezeichneten Service zu liefern.

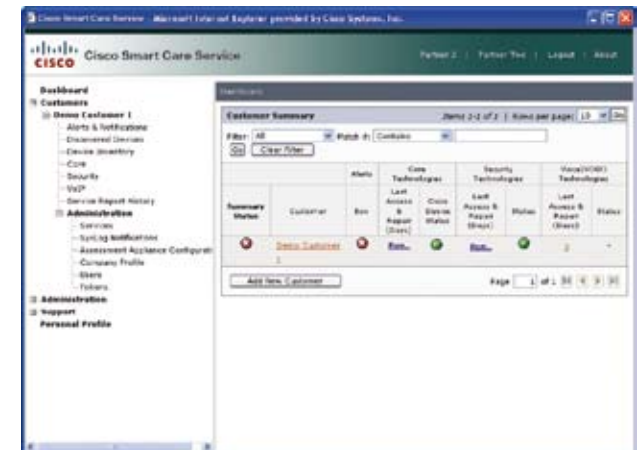
Wie finde ich Kunden für den Cisco Smart Care Service?

Der Cisco Smart Care Service ist für kleine und mittlere Unternehmen gedacht und wird exklusiv durch Cisco-zertifizierte Partner geliefert. Zielkunden setzen hauptsächlich oder komplett Cisco-Netzwerkgeräte ein und haben entweder keine eigenen IT-Ressourcen mit umfassendem Netzwerk-Know-how oder können vom geringeren Zeitaufwand profitieren, den interne Mitarbeiter der Netzwerkwartung widmen. Der Service kann zwischen 5 und maximal 105 Cisco-Geräte abdecken und das Kundennetzwerk darf nur Commercial-Class-Cisco-Produkte umfassen. Kunden, deren Netzwerk zu Vertragsbeginn eine ausgeschlossene Produktfamilie beinhalten, sind für den Service nicht geeignet. Eine Liste der abgedeckten Produkte finden Sie auf dem Partnerdatenblatt: http://www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/smartcare_datasheet.pdf

Abb. 1 Kundenübersichts-Dashboard

Welche Fragen sollte ich stellen, um einen Verkauf zu initiieren?

- Wie viel Einblick haben Sie in den Zustand und die Sicherheit Ihres Netzwerks? Können Sie den aktuellen Zustand und Status sehen?
- Wie würde Ihr Geschäft durch einen Netzwerkausfall beeinträchtigt, der verhindert, dass Mitarbeiter und Kunden auf Ihre netzwerkbasieren Geschäftsanwendungen und Kommunikationstools zugreifen?
- Wie würden Ihre IT-Mitarbeiter von einem Zugriff auf erstklassige Netzwerksicherheits- und Statusüberprüfungstools und durch fachkundige technische Netzwerkunterstützung profitieren?
- Wie wertvoll wäre es für Sie, potenzielle Netzwerkprobleme zu erkennen und zu beheben, bevor sie sich auf Ihr Geschäft auswirken?
- Haben Ihre IT-Mitarbeiter das Know-how, um sicherzustellen, dass Ihre Cisco-Netzwerkgeräte optimal konfiguriert sind?
- Planen Sie die Einführung neuer Technologien wie Unified Communications im Netzwerk? Falls ja, wissen Sie, wie diese Änderungen die Performance und Konfiguration Ihres Netzwerks beeinflussen können?
- Wie wertvoll wäre es für Ihre IT-Mitarbeiter, einen einzigen Wartungsvertrag für Ihr gesamtes Netzwerk zu haben, statt von Serviceverträgen für einzelne Geräte abhängig zu sein?



Vorteile für Kunden

- Bietet Sicherheit durch erhöhte Netzwerksichtbarkeit und mehr Informationen für die effiziente Verwaltung und ständige Verbesserung des Netzwerks.
- Verbessert die Verfügbarkeit, Sicherheit und Performance Ihres Netzwerks durch fortlaufende Überwachung und regelmäßige Bewertung, durch die Probleme angegangen werden können, bevor sie das Geschäft beeinträchtigen.
- Ermöglicht IT-Mitarbeitern effizienteres Arbeiten durch Verringerung der Zeit und des Aufwands, die für den optimalen Betrieb des Netzwerks nötig sind.
- Verbessert die Produktivität der Mitarbeiter und die Reaktion auf Kundenanfragen durch verbesserte Verfügbarkeit unentbehrlicher Geschäftsanwendungen.
- Optimiert die Rentabilität des Geschäfts, da Kunden technologische Investitionen optimal nutzen können.
- Vereinfacht die Vertragsverwaltungs- und Wartungsanforderungen durch einen einzigen Service, der alle Cisco-Geräte abdeckt.
- Kombiniert das Know-how und die Servicevorteile von Cisco und Cisco-zertifizierten Partnern in einem einzigen Angebot.

Vorteile für Cisco-Partner

- Verbesserte Rentabilität durch Überführung kleiner und mittlerer Unternehmen zu einem serviceorientierten Modell basierend auf vorhersagbaren, stetigen Einnahmeströmen.
- Verbesserte Margen durch Stärkung Ihrer Position als strategischer Berater des Kunden. Dadurch können Sie besser für die Übernahme fortschrittlicher Technologien werben und erhalten bessere Bindungs- und Verlängerungsquoten für Ihren Service.
- Bessere Unterscheidungsmerkmale für Ihr Unternehmen durch die Ergänzung des traditionellen Netzwerksupports durch proaktive Wartungsservices, die zusammen mit Cisco geliefert werden.
- Größere Kundentreue durch Remote-Überwachung, Diagnose, Behebungs- und Reparaturservices, die Sie unersetzbar machen.

- Verbessertes Geschäftswachstum durch eine proaktive Serviceplattform, auf der Sie Ihre eigenen Zusatzservices starten können, die speziell für die Anforderungen Ihrer Kunden angepasst sind, sowie Verkäufe von Cisco-Produkten und –Services generieren können.
- Bessere Effizienz der Mitarbeiter durch webbasierte Remote-Überwachungs-, Verwaltungs- und Behebungstools, die häufig die Notwendigkeit der Entsendung von Technikern vor Ort beseitigen.
- Geringere Kosten für die Verwaltung von Serviceverträgen durch Verträge für die netzwerkweite Abdeckung, einfache Preismodelle und automatische Verlängerungsfunktionen.
- Erhöhte Sichtbarkeit für Ihr Geschäft durch gemeinsame Marketing- und Promotionsbemühungen mit Cisco, die die Cisco-Beziehung zu fähigen und engagierten Partnern wie Ihnen herausstellen.

Wie sollte ich auf häufige Einwände reagieren?

Einwand:

Warum benötige ich diesen Service? Deckt dies meine Garantie nicht ab?

Antwort:

Es gibt große Unterschiede zwischen der Standardgarantie von Cisco und den Services. Ihre Garantie schützt vor Fehlern bei einem spezifischen Cisco-Hardwaregerät oder einer Softwareanwendung. Aber wenn ein Problem auftritt, liegt der Grund wahrscheinlicher in der Art und Weise, wie die Lösung konfiguriert wurde oder im Netzwerk verwendet wird, und dies ist nicht im Garantiefumfang enthalten. Der Cisco Smart Care Service liefert Ihnen einen umfassenden Schutz auf Netzwerkebene und Wartungssupport für das gesamte Cisco-Netzwerk sowie laufende Netzwerküberwachung, proaktive Netzwerkzustands- und Sicherheitsprüfungen, Remote-Software-Reparaturen und Bewertungen der Fähigkeit Ihres Netzwerks, neue Technologien zu unterstützen, die Sie vielleicht in Erwägung ziehen.

Einwand:

Ich beschäftige selbst einen Techniker, der sich um alle Netzwerkprobleme und -anforderungen kümmert.

Antwort:

Haben Ihre Techniker die Zeit und die Ressourcen, um bei den neuesten Netzwerktechnologien und –entwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben und gleichzeitig die Performance des Netzwerks aufrechtzuerhalten? Die beste Lösung besteht darin, die Supportressourcen zu haben, die Ihren Technikern helfen, wenn sie sie benötigen, und es ihnen zu ermöglichen, sich auf ihren Kernzuständigkeiten zu konzentrieren. Wenn Ihre Techniker Hilfe benötigen, erhalten sie den Support und das Wissen ausgezeichnet geschulter Cisco-Partner und Cisco-Tools und –Ressourcen, die Ihnen helfen, Probleme schnell zu lösen. Wie viel Zeit brauchen Ihre Techniker normalerweise, um ein Netzwerkproblem zu finden und zu beheben? Mit diesem Service können Techniker Details des Zustands aller Cisco-Geräte in Ihrem Netzwerk über das Cisco Smart Care Dashboard anzeigen. Außerdem kann Ihr Cisco-Partner den Status Ihrer Cisco-Geräte jederzeit überwachen und Reparaturen häufig remote durchführen. Daneben gilt die Garantie für die meisten Cisco-Geräte 90 Tage lang. Wenn ein Gerät ausfällt können interne Techniker es wahrscheinlich nicht reparieren.

Einwand:

Ich sehe den Wert der Cisco Smart Care Service Dashboards und der regelmäßigen Bewertung nicht.

Antwort:

Wie erfahren Sie heute etwas über Netzwerksicherheits- oder Zustandsprobleme? Können Sie Probleme vermeiden, bevor sie Ihr Geschäft beeinträchtigen, oder sind Sie gezwungen, zu warten, bis ein Problem auftritt, bevor Sie darauf reagieren können? Wie stellen Sie sicher, dass alle Geräte in Ihrem Netzwerk für optimale Performance, Sicherheit, Effizienz und Verfügbarkeit konfiguriert sind? Wie erkennen Sie, wann ein Gerät neu konfiguriert werden muss und worin die ordnungsgemäße Fehlerbehebung besteht? Dieser Service liefert all diese Fähigkeiten für Ihre gesamtes Netzwerk und bietet Ihrem Cisco-zertifizierten Partner sogar die Möglichkeit, viele Probleme remote zu beheben, so dass sich Ihre IT-Mitarbeiter mehr auf Ihre Geschäftsprioritäten konzentrieren können.