



Cisco Smart Services for Small and Medium Business

Besser für die Geschäfte Ihrer Kunden und
für unsere Geschäfte



Einleitung

Höhere Umsätze und Gewinnmargen für Sie

Durch den Verkauf von Cisco Smart Services an kleine und mittelständische Unternehmen können Sie den Umsatz und die Gewinnmargen steigern und eine langfristige Kundenbindung aufbauen.

Der Verkauf von Cisco Smart Services bietet folgende Vorteile:

- Optimierung des Cashflows und der Gewinnmargen
- Erschließung neuer Märkte
- Verbesserung Ihres Wettbewerbsvorteils
- Verbesserung der Kundentreue
- Ausbau der Kundenbeziehung

Höherer Gegenwert für den Kunden

Konzentrieren Sie sich auf den Verkauf einer Komplettlösung. Die Kunden werden Services bereitwilliger kaufen, wenn Sie sie auf die Vorteile einer Komplettlösung hinweisen. Cisco-Produkte erfüllen die Geschäftsanforderungen der Kunden. Cisco Smart Services stellen sicher, dass diese Produkte besser und zuverlässiger sowie gleichzeitig kostengünstiger ausgeführt werden.

Cisco Smart Services erfüllen die Wünsche der Kunden:

- Netzwerke sind betriebsbereit
- Höhere Kapitalrendite
- Niedrigere Gesamtbetriebskosten (Total Cost of Ownership, TCO)
- Zuverlässigkeit für die Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität und Glaubwürdigkeit

Optionen für die Erfüllung der Anforderungen jedes Kunden

Mit Cisco Smart Services for Small and Medium Business können Ihre Kunden das volle Potenzial ihrer Netzwerkinvestition nutzen, indem sie den für ihr Unternehmen geeigneten Servicetyp bzw. die für ihr Unternehmen geeignete Serviceebene auswählen können.

Cisco Smart Services wurden speziell für die individuellen Wünsche und Anforderungen von Unternehmen entwickelt. Beispielsweise spielt es keine Rolle, ob im Unternehmen Ihres Kunden viele hoch qualifizierte IT-Mitarbeiter oder nur wenige IT-Mitarbeiter beschäftigt sind. Cisco Smart Services for Small and Medium Business bieten eine Reihe von Services als Ergänzung der internen IT-Supportmöglichkeiten des Kunden an.

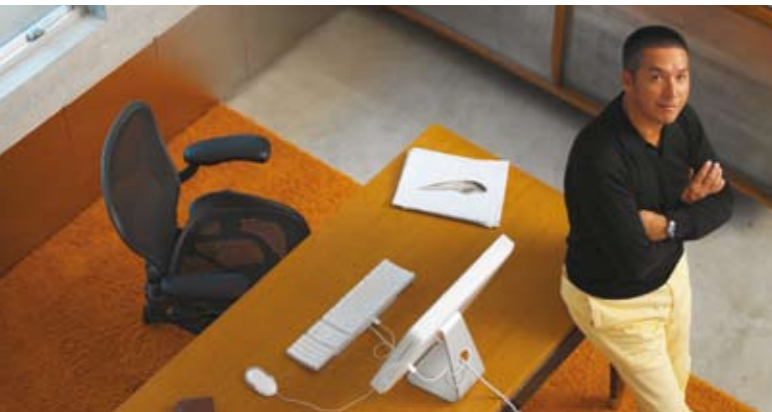
Helfen Sie Ihren kleinen und mittelständischen Unternehmenskunden bei der Auswahl unter den folgenden Cisco Smart Service-Angeboten:

- Cisco Smart Care Service: Umfassende proaktive Netzwerküberwachung und -wartung
- Cisco SMARTnet® Service: Jederzeit direkter Zugriff auf den technischen Support von Cisco
- Cisco Smart Foundation Service: Grundlegender Service

Cisco Smart Care Service

Proaktive Überwachung des gesamten Netzwerks und technischer Supportservice

Cisco Smart Care Service ist ein umfassender Service für das gesamte Netzwerk, der von einem zertifizierten Cisco-Partner und Cisco zusammen angeboten wird und ist die optimale Wahl für Unternehmen mit 50 bis 600 Netzwerkbenutzern und wenigen IT-Mitarbeitern. Dieser innovative Service ist eine Kombination aus technischem Support und ständiger Netzwerküberwachung sowie proaktiver Wartung.



Vorteile für Ihre Kunden

- **Die Gewissheit, dass alles optimal funktioniert:** Unterstützt durch leistungsstarke Tools und umfassende Schulungen von Cisco, stellt der zertifizierte Cisco-Partner proaktiv sicher, dass das Kundennetzwerk sicher, zuverlässig und optimal in Form ist.
- **Einblick in das Netzwerk:** Integrität, Sicherheit und Sprachleistung Ihres Netzwerks können Kunden überall und jederzeit über ein sicheres Webportal ablesen. Der zertifizierte Cisco-Partner erstellt ein klares, laufend aktualisiertes Bild von jedem Gerät Ihres Netzwerks. Er stellt Ihnen damit aktuelle Statusberichte zur Verfügung und ist in der Lage, potenzielle Probleme zu identifizieren und Reparaturen per Fernzugriff durchzuführen.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Zertifizierte Cisco-Partner können regelmäßig Analysen der Integrität, Verfügbarkeit, Sicherheit und Leistung des Netzwerks erstellen, um potenzielle Probleme proaktiv zu erkennen.

- **Eine einfache und dennoch vollständige Lösung:** Kunden erhalten technischen Support durch Fachleute des zertifizierten Cisco-Partners, regelmäßige Betriebssystem- und Anwendungsupdates, Hardware-Ersatz am folgenden Werktag sowie direkten Zugriff auf zahlreiche Tools und Ressourcen von Cisco.
- **Angepasster Support und angepasste Wartung:** Der zertifizierte Cisco-Partner analysiert die Größe und Komplexität des Geschäftsvolumens, die Unternehmensanforderungen sowie das IT-Fachwissen des Kunden und empfiehlt anschließend eine für den Kunden geeignete Serviceebene und stellt diese bereit.

Vorteile für Sie

- Verbesserte Rentabilität und vorhersehbare, kontinuierliche Umsätze
- Höhere Gewinnspannen durch die Stärkung Ihrer Rolle als strategischer Berater des Kunden, was den Verkauf von fortschrittlichen Technologien ermöglicht und die Verlängerungsraten steigert
- Verbesserte Abgrenzung durch das Angebot einer Komplettlösung
- Verbesserte Kundentreue, da Sie durch Ihre Services unverzichtbar werden
- Verbesserte Mitarbeitereffizienz durch die webbasierte Remoteüberwachung, wodurch die Notwendigkeit für Service vor Ort verringert wird

Weitere Informationen zu Cisco Smart Care Service

Ausführlichere Informationen und Verkaufstools für Cisco Smart Care Service finden Sie über die folgenden Links:

- **Kundeninformationen**
www.cisco.com/en/US/products/ps7343/serv_group_home.html
- **Partnerinformationen**
www.cisco.com/go/smartcare

Cisco SMARTnet Service

Jederzeit direkter Zugriff auf das Fachwissen von Cisco

Der preisgekrönte Cisco SMARTnet Service wurde entwickelt für Unternehmen beliebiger Größe mit komplexen Netzwerkanforderungen und einem IT-Expertenteam, das jederzeit direkten Zugriff auf Fachwissen und Ressourcen von Cisco benötigt. Auf IT-Abteilungen wird starker Druck ausgeübt, Netzwerkprobleme zu beheben, bevor sie die Unternehmensabläufe beeinträchtigen. Cisco SMARTnet Service bietet eine schnelle Problemlösung und eine verbesserte Betriebseffizienz. Hierfür wird eine Kombination aus Problembehandlung durch Experten, Onlinetools und flexiblen Hardwaresupportoptionen verwendet, wodurch die Verfügbarkeit des Kundennetzwerks erhöht wird und die Betriebskosten gesenkt werden.

Vorteile für Ihre Kunden

- **Direkter Zugriff auf das Cisco Technical Assistance Center (TAC):** Wenn ein Netzwerkproblem für das Unternehmen wichtige Systeme beeinträchtigt, Cisco SMARTnet Service verbindet die Kunden direkt mit dem TAC. Hier arbeiten Cisco-Mitarbeiter, die für ein breites Spektrum an Basistechnologien und fortschrittlichen Technologien von Cisco qualifiziert sind.
- **Tools für die Onlineproblembehandlung:** Mit unseren Tools für die Onlineproblembehandlung wird die Problemlösung beschleunigt. Mit dem personalisierten Webportal „My Tech Support“ können die Kunden nach Informationen speziell für ihr Netzwerk suchen, wie beispielsweise neue Softwareversionen, Bugberichte und -reparaturen sowie Problembehandlungstools.
- **Hardware-Ersatz:** Cisco SMARTnet Service bietet eine Reihe von Optionen für den Hardware-Ersatz an. Beispielsweise Premium-Optionen wie der Ersatz innerhalb von zwei Stunden oder der Austausch und Einbau von Ersatzteilen vor Ort.
- **Smart Call Home:** Cisco Smart Call Home bietet den Kunden proaktive, detaillierte Diagnosen und Warnungen in Echtzeit zu Kernnetzwerkgeräten, um Probleme zu erkennen und zu beheben, wodurch der Arbeitsaufwand für die Mitarbeiter reduziert und die Verfügbarkeit des Netzwerks verbessert wird.



Vorteile für Sie

- Höhere Gewinnspannen durch eine kontinuierliche Kundenbeziehung, was den Verkauf von fortschrittlichen Technologien ermöglicht und die Verlängerungsraten steigert
- Erschließung neuer Märkte mit einem grundlegenden Service zu einem Preis, den sich fast jedes Unternehmen leisten kann
- Verbesserte Abgrenzung durch das Angebot einer Komplettlösung
- Verbesserte Kundentreue, da durch Cisco Services das Netzwerk problemfreier ausgeführt wird und Cisco und Sie unverzichtbar werden

Weitere Informationen

Ausführlichere Informationen und Verkaufstools für Cisco SMARTnet Service finden Sie über die folgenden Links:

- **Kundeninformationen**
www.cisco.com/go/smartnet
- **Partnerinformationen**
www.cisco.com/web/partners/services/index.html

Cisco Smart Foundation Service

Grundlegender Support

Cisco Smart Foundation Service wurde für Unternehmen mit reinen Datennetzwerken, weniger als 250 Netzwerkbenutzern und IT-Mitarbeitern mit begrenzten Netzwerkkennnissen entwickelt und bietet einen hervorragenden grundlegenden und zugleich erschwinglichen Support. Dieses Serviceprogramm wird von Cisco bereitgestellt und stellt eine einfache und kostengünstige Methode dar, um kleine und mittelständische Unternehmen bei der schnellen Behebung von



Routineproblemen zu unterstützen, die bei der Verwendung von Cisco-Produkten für kleine und mittelständische Unternehmen auftreten können.

Vorteile für Ihre Kunden

- **Zugriff auf technische Experten von Cisco:** Die Kunden haben schnellen Zugriff auf die Techniker von Cisco TAC, die speziell dafür geschult wurden, IT-Managern in kleinen und mittelständischen Unternehmen bei der Diagnose und Behebung von Problemen während des Betriebs von Cisco-Netzwerkhardware zu helfen.
- **Hardware-Ersatz:** Mit diesem Supportservice soll das Kundennetzwerk nach einem Hardwarefehler so schnell wie möglich wieder voll einsatzbereit sein. Wenn der Techniker von Cisco TAC einen Hardwarefehler im Netzwerk feststellt, schicken wir unverzüglich Hardware-Ersatz.

- **Tools für das Online-Management und die Onlineproblembehandlung:** Mit unseren Onlinetools können die Kunden Cisco-Hardware auf effiziente Weise installieren, konfigurieren und verwalten sowie eine Problembehandlung von Cisco-Hardware vornehmen. Das Onlineportal wurde speziell für kleine und mittelständische Unternehmen mit begrenzten Netzwerkkennnissen und wenig Zeit oder finanziellen Mitteln für die Behebung von Netzwerkproblemen entwickelt. Es bietet rund um die Uhr schnellen Zugriff auf die Ressourcen, die die Kunden für den reibungslosen Betrieb ihrer Netzwerke und Unternehmensabläufe benötigen.

Vorteile für Sie

- Höhere Gewinnspannen durch eine kontinuierliche Kundenbeziehung, was den Verkauf von fortschrittlichen Technologien ermöglicht und die Verlängerungsraten steigert
- Erschließung neuer Märkte mit einem grundlegenden Service zu einem Preis, den sich fast jedes Unternehmen leisten kann
- Verbesserte Abgrenzung durch das Angebot einer Komplettlösung
- Verbesserte Kundentreue, da durch Cisco Services das Netzwerk problemfreier ausgeführt wird und Cisco und Sie unverzichtbar werden

Weitere Informationen

Ausführlichere Informationen und Verkaufstools für Cisco Smart Foundation Service finden Sie über die folgenden Links:

- **Kundeninformationen**
www.cisco.com/go/smartfoundation
- **Partnerinformationen**
www.cisco.com/web/partners/services/index.html

Auswählen des für Ihren Kunden geeigneten Cisco Smart Service

Um Sie bei der Auswahl des für die Anforderungen Ihrer Kunden optimal geeigneten Cisco Smart Service zu unterstützen, haben wir eine Reihe von Fragen und Antworten zusammengestellt, die Ihnen bei dieser Entscheidung helfen sollen.

Welchen Service benötigt Ihr Kunde?

- Verfügt der Kunde über hoch qualifizierte IT-Mitarbeiter mit ausreichenden Ressourcen? In diesem Fall sollten Sie Cisco SMARTnet Service in Betracht ziehen. Dieser Service bietet bei Problemen den schnellen Zugriff auf Hilfe von Experten.

- Handelt es sich um ein Unternehmen mit einem kleineren, weniger komplexen Netzwerk, mit wenigen IT-Mitarbeitern und einem niedrigen Budget? Cisco Smart Foundation Service bietet grundlegenden und erschwinglichen Support.
- Möchte der Kunde den Zeit- und Arbeitsaufwand zum Sicherstellen des optimalen Netzwerkbetriebs senken? Cisco Smart Care Service überwacht die Integrität, Sicherheit und Leistung des Netzwerks und warnt den Kunden bei etwaigen Problemen.

Service	Cisco Smart Care Service	Cisco SMARTnet Service	Cisco Smart Foundation Service
Servicetyp	• Proaktive Überwachung des gesamten Netzwerks	• Flexibler Hardwaresupport	• Flexibler Hardwaresupport
Erweiterter Hardware-Ersatz	• 8 x 5 x am folgenden Werktag	• 8 x 5 x am folgenden Werktag • 8 x 5 x 4 • 24 x 7 x 4 und/oder 24 x 7 x 2 (Austausch von Ersatzteilen vor Ort)	• 8 x 5 x am folgenden Werktag
Techniker vor Ort		• Nur bei der Option mit Support vor Ort	
Cisco Technical Assistance Center (TAC)-Hotline	• Zugriff täglich rund um die Uhr	• Zugriff täglich rund um die Uhr	• Während der Geschäftszeiten (8 bis 17 Uhr) Zugriff auf spezielles TAC für kleine und mittelständische Unternehmen (der Zugriff hängt von der jeweiligen Region ab)
Wissensdatenbank und Tools von Cisco.com	• Smart Care-Portal	• Vollständiger Zugriff	• Wissensdatenbank von Cisco.com für kleine und mittelständische Unternehmen
Betriebs-system und Anwendungs-software	• Regelmäßige Updates und Upgrades	• Regelmäßige Updates und Upgrades	• Regelmäßige Systemsoftware-updates für Bugfixes
In Frage kommende Hardware	• Produkte für kleine und mittelständische Unternehmen	• Alle	• Bestimmte Produkte für kleine und mittelständische Unternehmen
Integrierte Plattform		• Cisco Service für Integrated Services Routers (ISRs) • Cisco SMARTnet Service für Smart Business Communications System	
Lieferant:	• Gemeinsam bereitgestellt durch zertifizierten Cisco-Partner und Cisco	• Cisco	• Cisco

Schlussfolgerung

Wie wichtig ist das Netzwerk für das Unternehmen Ihres Kunden?

Die Wichtigkeit des Netzwerks für das Unternehmen Ihres Kunden kann ausschlaggebend dafür sein, welchen Service Sie empfehlen sollten:

- Wenn das Netzwerk für das Unternehmen eine überlebenswichtige Rolle spielt, hilft Cisco SMARTnet Service dem Kunden bei der schnellen Behebung von Netzwerkproblemen.
- Wenn das Netzwerk für das Unternehmen des Kunden kritisch ist, sollte der Kunde Cisco Smart Care Service in Betracht ziehen, einen proaktiven Service, mit dem Netzwerkprobleme schnell behoben werden können.
- Wenn das Netzwerk für den Kunden wichtig, aber nicht kritisch ist, könnte ein grundlegender Service wie beispielsweise Cisco Smart Foundation Service geeignet sein, mit dem die Betriebskosten reduziert werden.

Service von Cisco oder einem zertifizierten Cisco-Partner?

- Zieht der Kunde einen Service von Cisco oder von einem vertrauenswürdigen zertifizierten Cisco-Partner vor? Cisco Smart Care Service wird von einem zertifizierten Cisco-Partner bereitgestellt und wird von Cisco unterstützt. Cisco SMARTnet Service und Cisco Smart Foundation Service werden dagegen direkt von Cisco bereitgestellt.

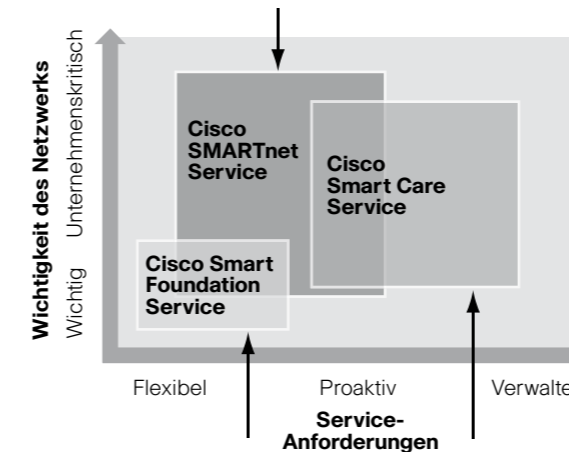
Benötigt der Kunde einen Service auf Netzwerk- oder Geräteebene?

- Benötigt der Kunde die Flexibilität, den Service auf Gerätebasis auswählen zu können, beispielsweise Hardware-Ersatz am folgenden Werktag für bestimmte Geräte und Hardware-Ersatz innerhalb von zwei oder vier Stunden für andere Geräte? Cisco SMARTnet und Cisco Smart Foundation Services bieten diese Flexibilität.
- Wenn der Kunde einen vollständigen Service auf Netzwerkebene wünscht, sollte er sich für Cisco Smart Care Service entscheiden.



Service-Optionen für die Anforderungen des Kunden

- Bereitgestellt von Cisco
- Hardwaresupport
- Hardware-Ersatz innerhalb von 2 Stunden/ 4 Stunden oder am folgenden Werktag



- Bereitgestellt von Cisco
- Hardwaresupport am folgenden Werktag
- Hardware-Ersatz
- Bereitgestellt von Partner
- Support auf Netzwerkebene
- Hardware-Ersatz am folgenden Werktag

Cisco Smart Business Roadmap

Cisco Smart Services for Small and Medium Business sind Bestandteil der Cisco Smart Business Roadmap. Hierbei handelt es sich um einen strukturierten Entwicklungspfad mit festgelegten Prioritäten für wachstumsorientierte Unternehmen.

Für die Cisco Smart Business Roadmap gilt Folgendes:

- Kombiniert speziell angepasste Technologielösungen mit einem Service auf Weltklassenniveau und flexiblen Finanzierungsoptionen und hilft den Kunden, mit den heutigen Änderungen Schritt zu halten und sachkundige Technologieentscheidungen zu treffen.
- Die langfristige Wettbewerbsfähigkeit von Kunden wird verbessert, indem ihnen geholfen wird, sich den aktuellen unternehmerischen Herausforderungen zu stellen und das zukünftige Potenzial ihrer Investitionen in Technologie zu maximieren.
- Bei den meisten Technologieanbietern endet die Geschäftsbeziehung nach dem Kauf. Wenn Kunden in Cisco und zertifizierte Cisco-Partner investieren, stehen sie erst am Anfang einer großartigen und leistungsstarken Geschäftsbeziehung.

Weitere Informationen

Ausführlichere Informationen zur Cisco Smart Roadmap finden Sie über die folgenden Links:

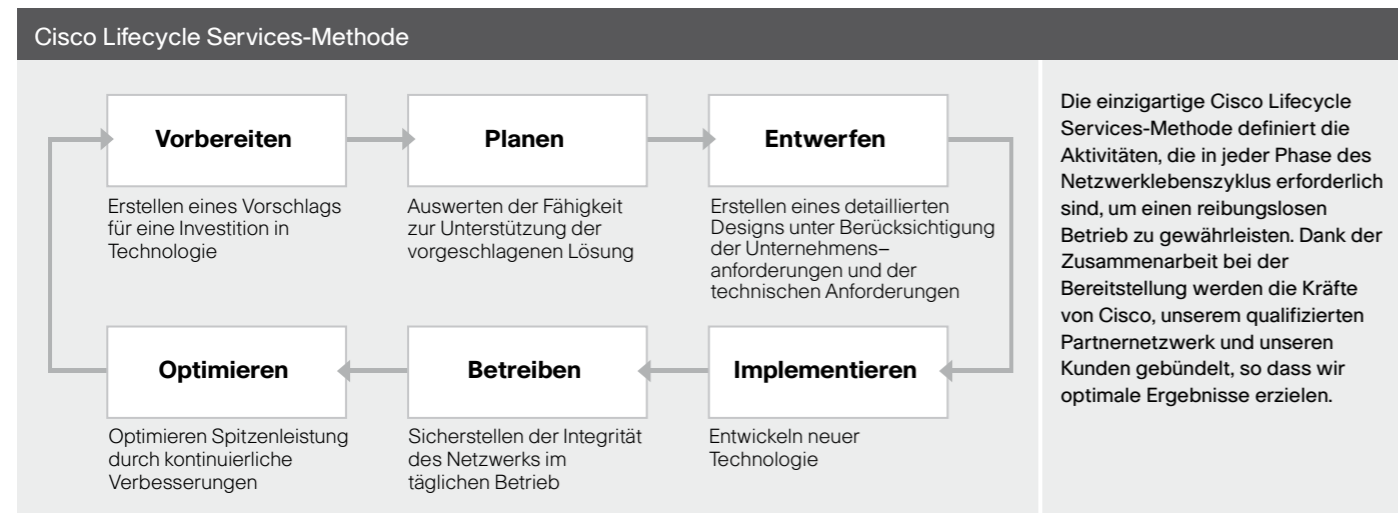
- **Smart Business Roadmap**
www.cisco.com/go/smartbusinessroadmap
- **Smart Business Assessment**
www.smartbusinessassessment.com
- **Tools und Ressourcen**
www.cisco.com/web/partners/sell/smb/tools_and_resources

Weshalb Cisco Services besser sind

Mit Cisco Services wird die Zusammenarbeit von Netzwerken, Anwendungen und Benutzern verbessert. Heutzutage ist das Netzwerk eine strategische Plattform in einer Welt, die eine bessere Integration zwischen Benutzern, Informationen und Ideen fordert. Das Netzwerk arbeitet besser, wenn Services und Produkte Lösungen schaffen, die sich an Anforderungen und Möglichkeiten des Unternehmens orientieren. Cisco Services ermöglichen dies.

Cisco Lifecycle Services-Methode bedeutet hervorragenden Service

Die einzigartige Cisco Lifecycle Services-Methode definiert die Aktivitäten, die in jeder Phase des Netzwerklebenszyklus erforderlich sind, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Dank der Zusammenarbeit bei der Bereitstellung werden die Kräfte von Cisco, unserem qualifizierten Partnernetzwerk und unseren Kunden gebündelt, so dass wir optimale Ergebnisse erzielen. Im folgenden Diagramm sind die Phasen dieser Methode veranschaulicht.



Weitere Informationen

Ausführlichere Informationen und Verkaufstools für Cisco Smart Services for Small and Medium Business finden Sie über die folgenden Links:

- **Kundeninformationen**
www.cisco.com/en/US/products/ps6888/serv_category_home.html
- **Partnerinformationen**
www.cisco.com/web/partners/sell/smb/



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0809R)

Cisco Systems GmbH
85399 Hallbergmoos
Amtsgericht München, HRB 102605
Geschäftsführer: Michael Ganser, Andreas Dohmen,
Marion Schneider, Norbert Spinner