

Cisco Services. Making Networks Work. Better Together.



Cisco Expo
2009

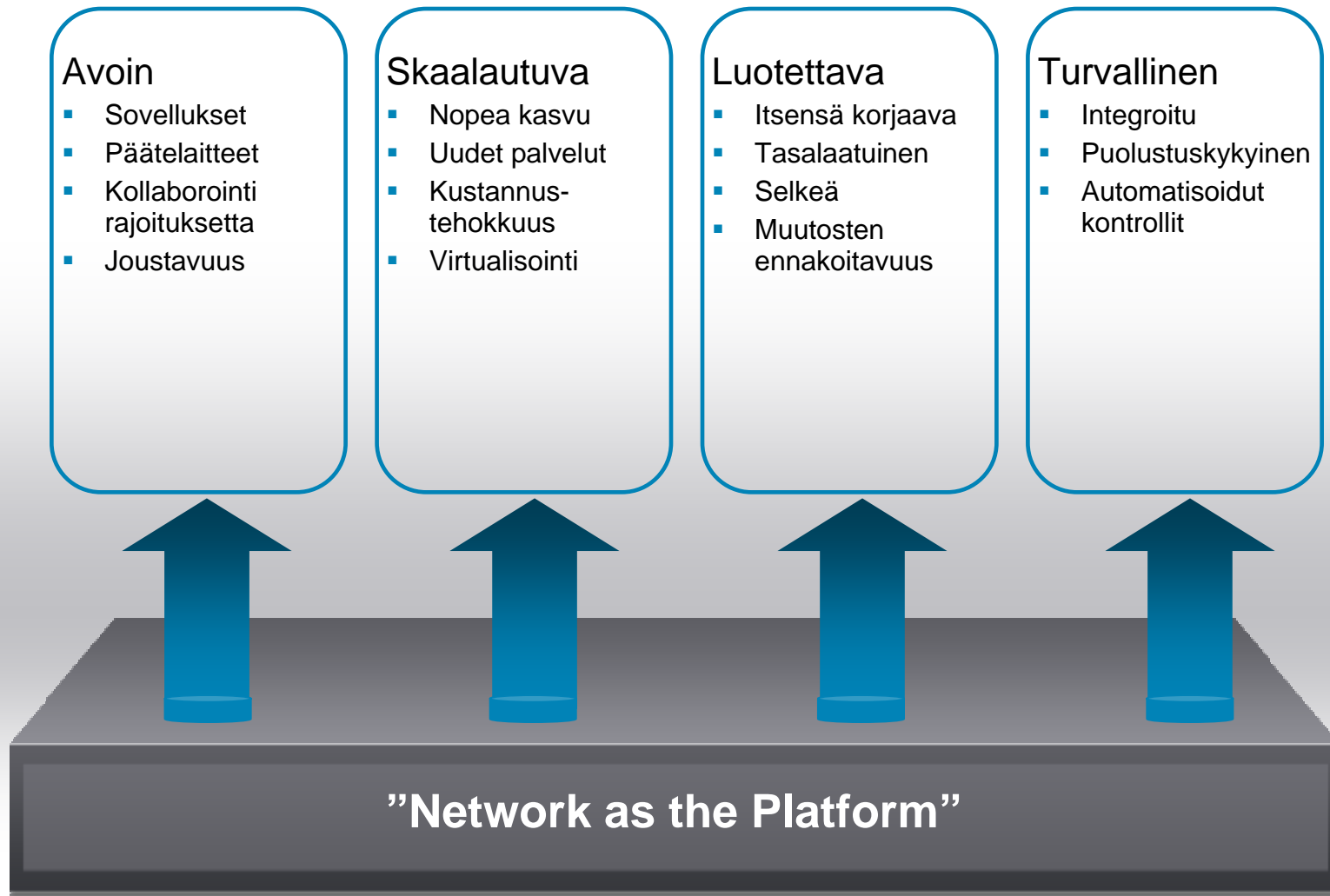
Tukipalvelusopimukset Hallintaan

Varmuutta, kustannussäästöjä ja
lisääarvoa



Markus Hongisto

Verkon merkitys kriittisenä alustana kasvaa



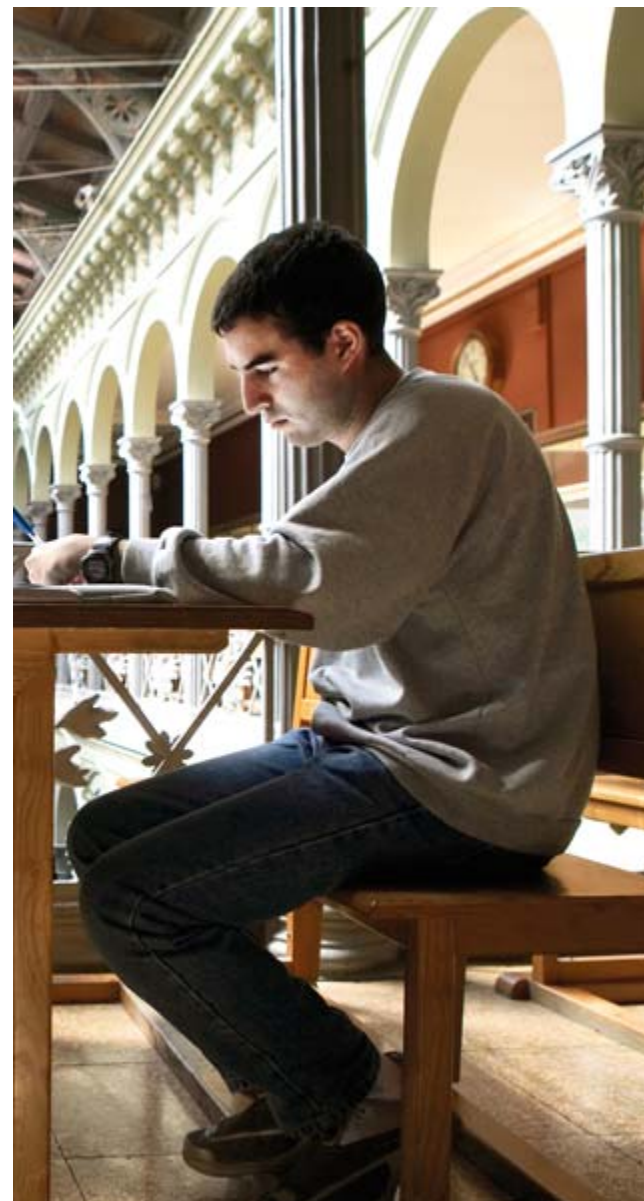
Cisco tukipalveluiden peruspilarit



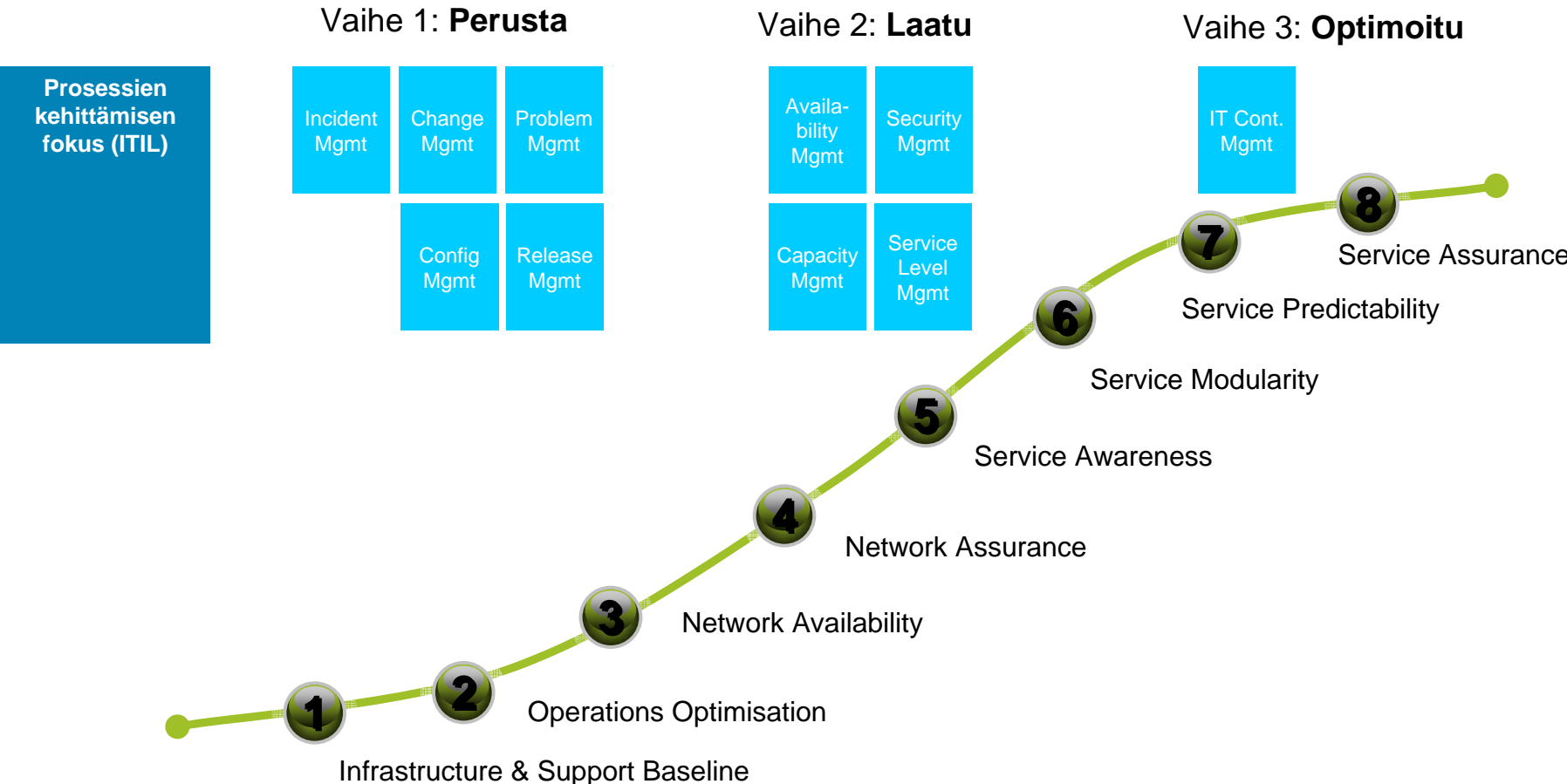
1. SW päivitykset
 - Uudet ominaisuudet
 - Vakaus, Tietoturva
2. Technical Assistance Center (TAC) –tuki ongelmanratkaisussa
3. Pääsy on-line työkaluihin ja resursseihin (cisco.com)
4. Varalaitepalvelu

Havaintoja laitekantojen inventaarioista

- Tukisopimusten peitto "back-to-back" Ciscolle tyypillisesti 20 - 40%
 - Huom. Cisco tuen ulkopuolinen laite ei saa: 1) SW päivityksiä, 2) TAC tukea
- Suuri määrä SW versioita
- Lukuisia tunnettuja haavoittuvuuksia
 - SW (bugs, security alerts)
 - HW (field notices)
- Palvelutasot eivät usein vastaa verkon kriittisyystasoa
- Suuri määrä tukisopimuksia
- Suuri määrä kumppaneita



Service Assurance Roadmap – palveluiden laadun varmistaminen vaiheittain



| | | | | | |
|-----------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|------------------|
| Infrastrukturi | Koordinoimaton | Standardoitu | Integroitu | Virtualisoitu | Automatisoitu |
| Operointi | Sekava | Reaktiivinen | Proaktiivinen | Ennakoiva | Palvelukeskeinen |

Sopimukset haltuun

1. Laitekantainventaario (kumppanit ja / tai Cisco tekevät erikoistyoäkaluilla)
Näkyvyys nykytilasta (peitto, palvelutasot, kumppanit, EoX)
2. Tukitarpeiden (ja –prosessien) määrittäys
3. Palvelutasojen määrittäys
4. Toimittajan ja tukimallin valinta
5. Nykyisten sopimusten konsolidointi (/ ”co-termination”)
6. Uusien hankintojen tuki hallitusti pääsopimukselle



Luotettu kumppani tuottaa lisäarvoja

- Verkkotasoinen tuki yhdeltä luotetulta kumppanilta
Sopimukset keskittävä asiakas on ”tärkeämpi”
- Näkyvyys koko verkkoon mahdollistaa
Ongelmien estäminen proaktiivisesti (kumppanin ja /
tai Ciscon asiantuntijapalveluiden avulla)
Tehokkaampi ja laadukkaampi muutoshallinta
Uusien hankkeiden nopeampi toteutus
- Tärkeä asiakas saa enemmän
Fokusta
Liiketoimintalähtöisiä kehitysideoita

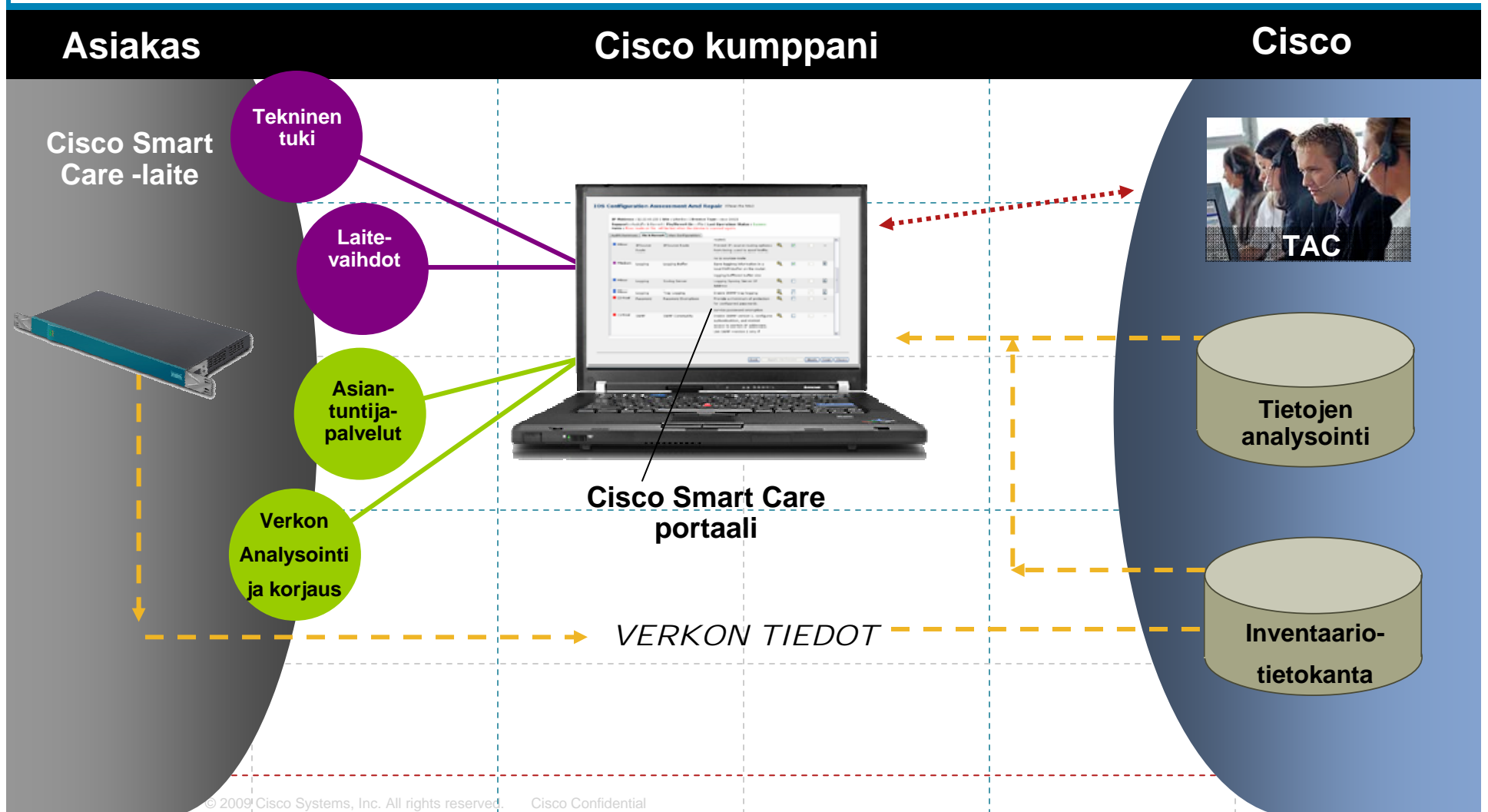


Tukimallit Cisco tuotteille ja ratkaisuille

- Cisco kumppanien perustuki
- Cisco kumppanien ja Ciscon yhdessä tuottamat tukipalvelut
- Cisco SMARTnet ja SMARTnet on-site -tukipalvelu



Cisco SMARTcare



Cisco Services. Making Networks Work. Better Together.



CISCO