



Cisco Technical Support Services



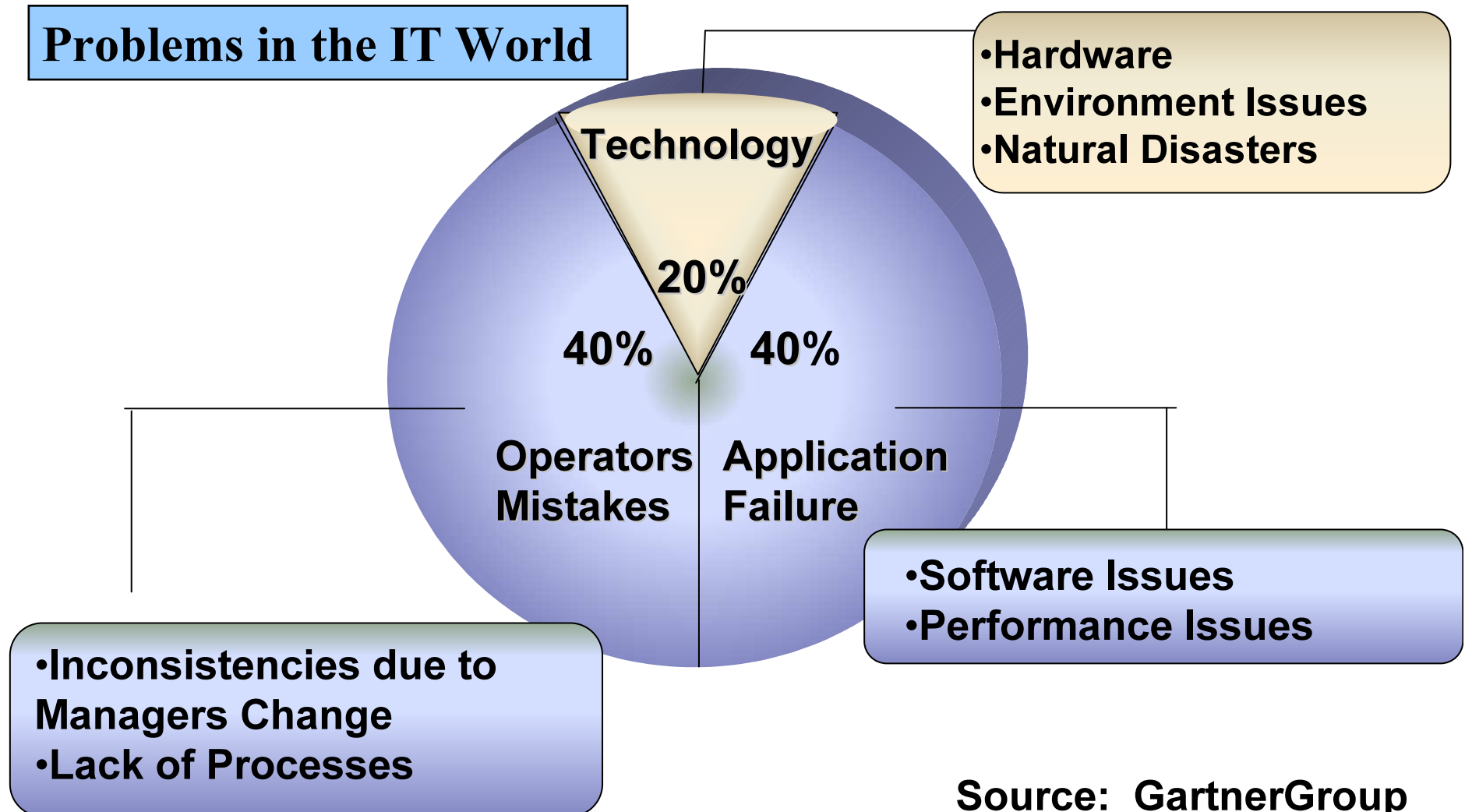
Balázs Ella
Regional Services Renewals Expert
ebalazs@cisco.com
0630-216-8900

Agenda

- Cisco Services vs Warranty
- Services Portfolio
- Services Tools
- Programs, Promos
- Vision for 2Tier resellers
from Services perspective



Where are the Issues



Source: GartnerGroup

Warranty

- Applies to Original owners only – purchased through authorized reseller
- Free of defects in material and workmanship
- Limited in duration
 - 90 days warranty from defects
 - On IOS – no Updates, no Upgrades – limited bug fixes
 - On Hardware – shipment within 10 working days
 - 1 Year – Hardware Return To Factory
 - Limited Lifetime Warranty – Hardware Return To Factory
- Warranty mapping site
http://www.cisco.com/en/US/partner/products/prod_warranties_listing.html

Service Contract

- **IOS** Bug Fixes, Full Updates and Upgrades for all valid supported licenses
- **Online** Support Infrastructure
- Advance Replacement **Hardware** Support
 - NBD
 - 8x5x4
 - 24x7x4
 - 24x7x2
- Service availability matrix



<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Warranty versus Services

Warranty is :

- **Only Hardware replacement** if the part is broken
- **No** commitment of SLA
- **No** TAC support from Cisco
- **No** access to knowledge transfer resources
- **No** software updates or upgrades

Warranty is not Support!

Differences between Services and Warranty

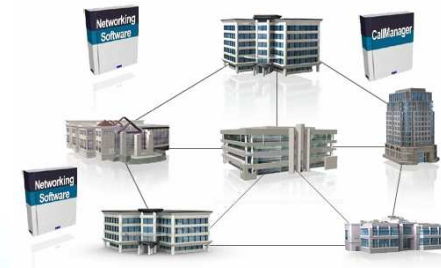
	90-Days/1 Year LIMIT HW	LIMITED LIFETIME HARDWARE	SMARTnet	Cisco SMART FOUNDATION
Warranty for Hardware	90 Days	Lifetime (some internal parts limited to 5 years)	Annual Contracts	Annual Contracts
Software Warranty	90 Days	90 Days	Annual Contracts	Annual Contracts
Technical Support	No	No	Yes	Yes
<ul style="list-style-type: none"> • SW Updates • Maintenance Rel. and Bug Fixes • Minor Releases • Major Releases 	No	No	Yes	Cisco IOS & OS Bug Fixes
Application SW Updates	No	No	Yes	NO
Registered Access to Cisco.com	No	No	Yes	Portal with Management Tools designed for SMB
Advanced Replacement	ARS (10 days)	ARS (10 Days)	Standard: Next Bus. Day Delivery Options: 2-Hr, 4-Hr, Onsite	Open cases 24x7; Replacement Next Business Day

CBR (2T) Portfolio



Cisco Technical Support Services (TSS)

- **SMARTnet + SMARTnet Onsite**



Hardware Replacement Offerings





Advance Replacement


- Dispatches spares after problem diagnosis and before the damaged unit has been returned to Cisco

Onsite Support

- Includes the features of advance replacement plus a trained engineer who will come to the customer site

SMARTnet Components

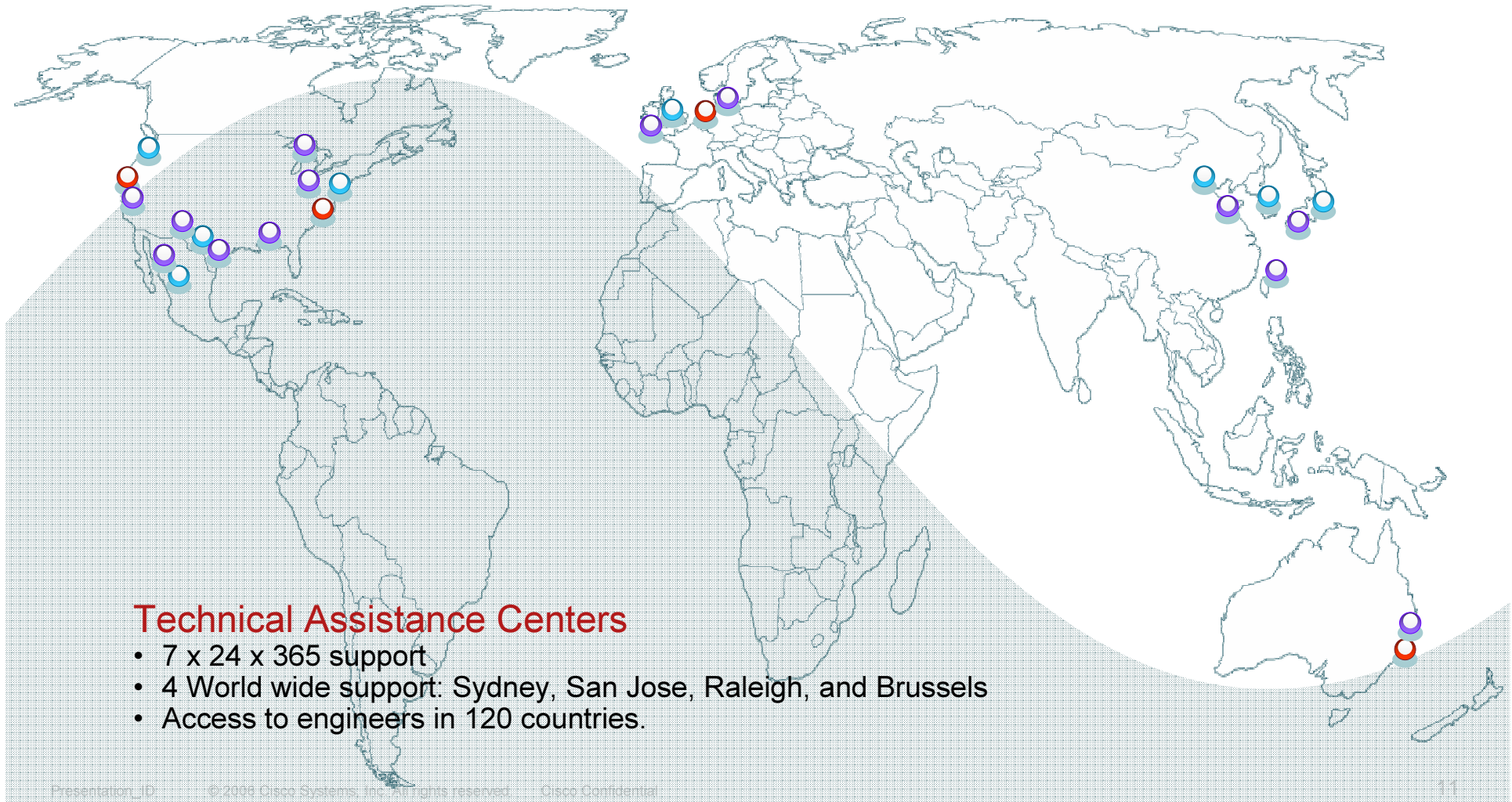
COMPONENT	DESCRIPTION	
	Cisco® TAC	Complements customer's in-house staff with highly-trained engineers, CCIE® engineers, access to R&D engineers
	Cisco.com	Increases customer's self-sufficiency and productivity with registered access to online tools and resources
	Cisco OS Software	Extends the life of equipment and maximizes application technology investments
	Hardware Replacement	Minimizes the risk of potential network downtime with fast access to replacement of hardware parts



Cisco Technical Assistance Center Global Availability

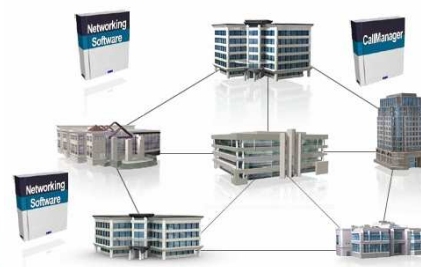
Cisco TAC

- Worldwide
- Satellite
- Major supply



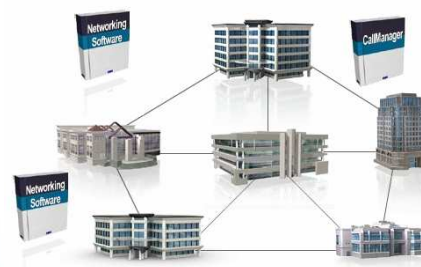
Cisco Technical Support Services

- **SMARTnet + SMARTnet Onsite**
- **Cisco Services for IPS (SUx)**
SMARTnet + signatures



Cisco Technical Support Services

- **SMARTnet + SMARTnet Onsite**
- **Cisco Services for IPS (SUx)**
SMARTnet + signatures
- **SAS/SAU (SASU) – software**



SAS and SASU

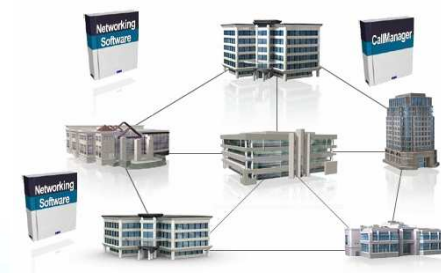
	Cisco.com	TAC Technical Assistance 24x7x365	Software Support		
			Maintenance Releases x.x.X (3.2.1)	Minor Releases x.X (3.1 – 3.2)	Major Releases X.x
Software Application Support (SAS)	●	●	●	●	
Software Application Support Plus Upgrades (SASU)	●	●	●	●	●

Software Application Support (SAS) and Software Application Support plus Upgrades (SASU)

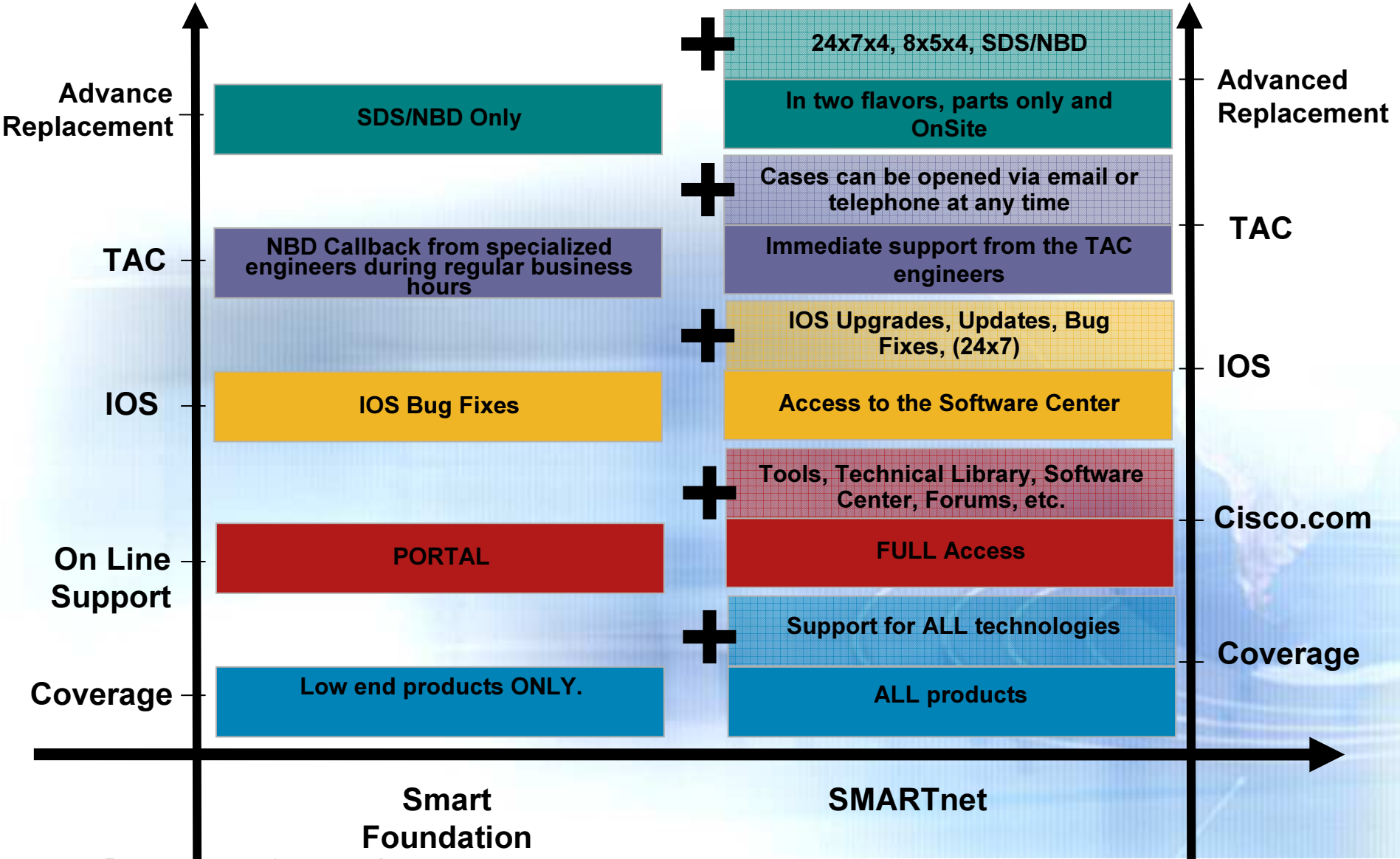
- Current releases and support for software packages
- Support for individual Cisco networking software applications
- Technical assistance, online support, and maintenance updates

Cisco Technical Support Services

- **SMARTnet + SMARTnet Onsite**
- **Cisco Services for IPS (SUx)**
SMARTnet + signatures
- **SAS/SAU (SASU) – software**
- **Cisco Smart Foundation Service**

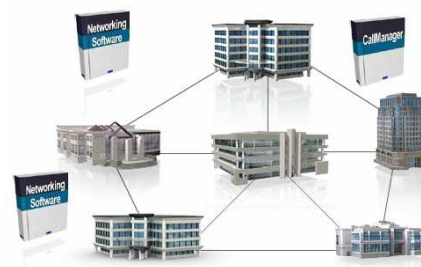


Cisco Core Support Structure SMARTnet / Smart Foundation



Cisco Technical Support Services

- **SMARTnet + SMARTnet Onsite**
- **Cisco Services for IPS (SUx)**
SMARTnet + signatures
- **SAS/SAU (SASU) – software**
- **Cisco Smart Foundation Service**



Cisco Unified Communications Essential Operate Service

Unified Communications Operate Services

Maintain the high availability, security, and operational efficiency of your Cisco Unified Communications network through direct access to Cisco technical expertise and complete software coverage



Customer Profile

- Any size business deploying Cisco Unified Communications that wants to promote greater operational reliability

Service Sales and Delivery

- Sold and Delivered by Cisco and certified partners

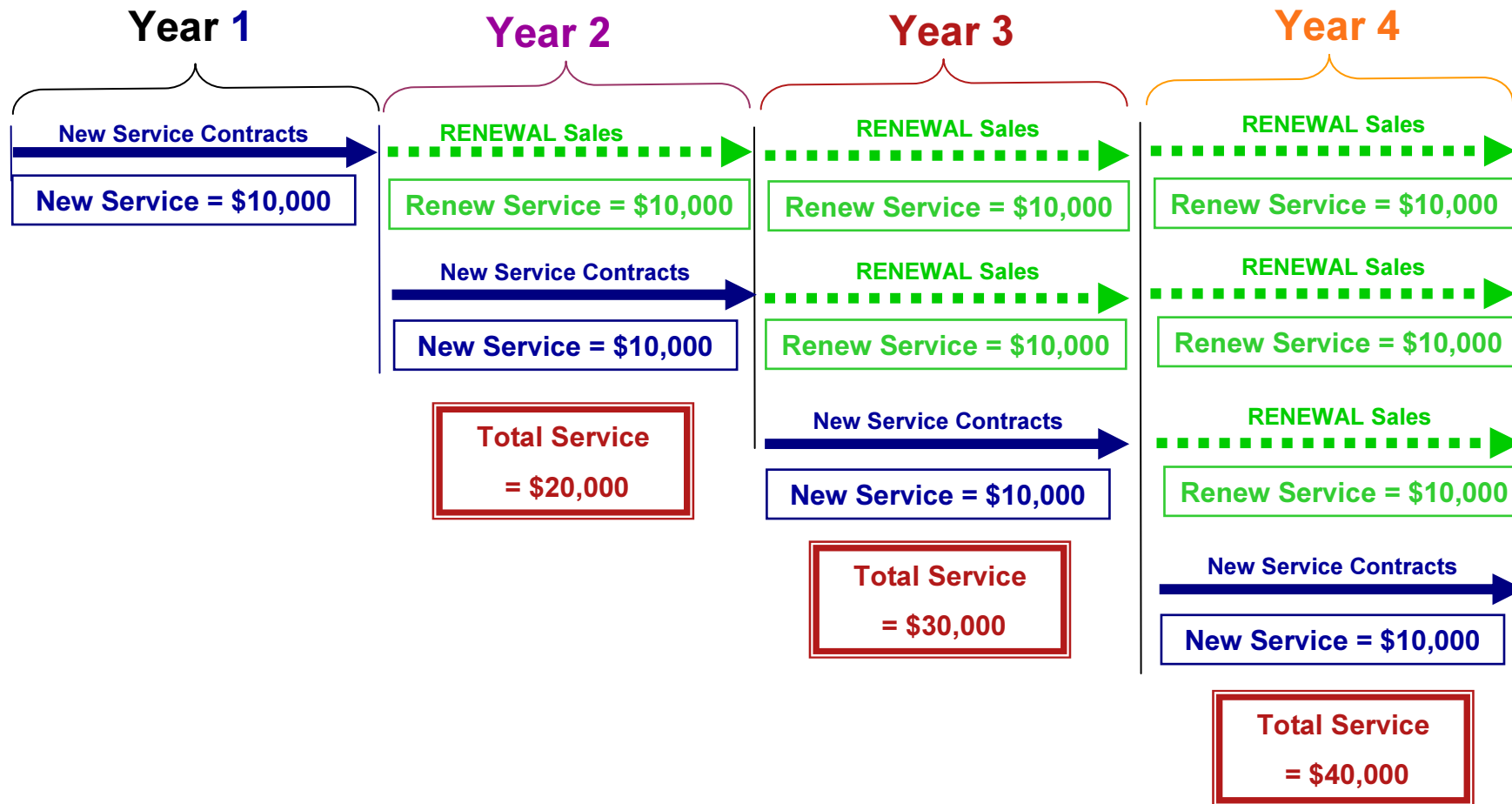
Service Capabilities and Features

- Essential Operate Service:
 - 24 x 7 direct customer access to Cisco Engineers at the TAC
 - Cisco.com knowledge base and tools
 - Software Application Support and Minor Updates
(Cisco SMARTnet Service can be purchased separately for hardware and OS support)

[Link back to](#)

LB

Renewals = Recurring Revenue



Performance Metrics Central

Opportunity Management

- Establishes key success metrics for indirect partners
- Partner access to attach rate and renewal rate performance
- Download reports to identify sales leads for uncovered and renewal services opportunities

Select Measurement Month:

Service Program Metrics

Performance metrics for the selected month are displayed below. Detailed reports for each of these metrics can be downloaded.

Metrics used for Pay for Performance

Unassigned (cumulative data as of Jul 2007) *		
Metrics	Performance Metrics YTD	Projected Performance Metrics
Indirect Attach Rate %	53.2 = 47320.0 / 88968.0	53.2 (12 months)= 47320.0 / 88968.0
Renewal Rate %	52.2 = 94940.0 / 181839.0	28.5 (Q1)= 4463.0 / 15644.0 68.3 (Q2)= 6793.0 / 9953.0 34.1 (Q3)= 23882.0 / 70131.0 69.4 (Q4)= 59802.0 / 86111.0 52.2 (Annual YTD)= 94940.0 / 181839.0
Pre-live Data Download Report Metrics Revision Historical Summary Help		
*Data published on: Aug 14th, 2007		



Cisco műszaki szolgáltatások

Szolgáltatási szerződések meghosszabbítása

Rövid tájékoztató

Bizalmas Cisco-anyag

Az ügyfélbázis kezelése szolgáltatásmegújítások segítségével
A forgalmazók, viszonteladók és csatornaszolgáltatói értékesítés menedzserek az üzleti ügyfelekkel kötött Cisco Systems-ből műszaki szolgáltatási szerződések meghosszabbításával növelik a cég bevételét, javítják a hatékonyságukat, és megtartalmazzák a hosszú távú ügyfélviszonyokat.

A Cisco műszaki szolgáltatási szerződések meghosszabbításával:

- javul a pénzforgalom (cash flow) és a hatékonyság;
- új piacok nyílnak meg;
- nagyobb versenyelőny érhető el;
- javul az ügyfélmegtartási arány;
- javul az ügyfélleghűség;
- szélesebb alapokra helyezhető az ügyfélkapcsolatok.

Szolgáltatások értékesítése: Szerződés-hosszabbítás a megoldásértékesítés módszerével

A megoldásértékesítés módszere alapvető fontosságú az ügyfelek tevékenységének és döntéshozási folyamatainak, valamint a megoldásunk iránti igényt befolyásoló tényezőknek a megértése szempontjából.

A szolgáltatási szerződések meghosszabbítása az alábbi folyamat révén biztosítható:

1. Részletes az ügyfél üzleti helyzetét és szolgáltatási igényeit 90-120 nappal a szerződés lejártá előtti.
2. Készítsen ajánlatot és javaslatot új hardverekre, szoftverekre és szolgáltatásokra a finanszírozási lehetőségek ismeretében.
3. A kifogások figyelembevételével korrigálja az árat.
4. Zárja le az értékesítést az új és meghosszabbított szerződések alapján.

Középpontban az üzleti igény – ami az ügyfelek számára fontos:

- hatékony és biztonságos hálózat;
- a befektetések megtérülése ráterjedt növelése;
- az üzemeltetési költségek csökkentése;
- a versenyelőny fenntartása;
- az üzleti hiteltelenség és a folyamatos működés fenntartása.

Cisco műszaki szolgáltatások: Teljes körű ajánlat

A Cisco egy komplett szolgáltatás-csomag segítségével igyekszik megválaszolni a különböző üzleti ügyfelek igényeit:

- Cisco SMARTnet® szolgáltatások és SMARTnet Onsite
- Cisco Smart Foundation Service
- Cisco Software Application Support (SAS) és Cisco Software Application Support plus Upgrades (SASU)
- Cisco Services for IPS

Cisco SMARTnet service és SMARTnet Onsite – világszínvonalú támogatással

A Cisco SMARTnet tartalmaz szoftverkarbantartást (Cisco IOS frissítések), egyedül (hardver) csereket és műszaki támogatást (a világszínvonalú Cisco Technical Assistance Center (TAC) igénybevétele), továbbá hozzáférést egy interneten át elérhető, az ügyfelek hálózatát támogató technikuspedig szakosodottá. A Cisco SMARTnet révén az ügyfelek csökkenthetik kockázataikat, és növelhetik befektetéseik megtérülését.

A Cisco SMARTnet Onsite lehetőséget választása esetén a Cisco helyszíni kizárólagos szakembere építi be a csatlakozásokat.

Cisco Smart Foundation Service – a hálózati befektetések védelme

A Cisco Smart Foundation Service egy olyan szolgáltatási elem, melynek révén a kis- és középvállalkozások műszaki támogatáshoz juthatnak a legfejlettebb 250 alkalmazottat foglalkoztató szervezetek számára kidolgozott termék formájában. A Cisco Smart Foundation Service részét képezi az SMB Support Portal & Client szolgáltatáshoz való hozzáférés, amely magába foglalja az eszközök üzembe helyezését, beállítását és hibaelhárítását, az elfelejtett jelszavak visszaállítását, valamint az alapvető egészségügyi ellenőrzéseket és hálózathibaelhárító eszközökkel való hozzáférést. A Cisco Smart Foundation Service az SMB TAC szolgáltatáshoz, az egyedül hardvercsere szolgáltatáshoz, valamint a kisbél szoftverfrissítésekhez biztosít 8x5 hozzáférést.

Cisco Software Application Support plus Upgrades – magasabb megtérülési ráta, alacsonyabb üzemeltetési költségek

A Cisco Software Application Support (SAS) és a Cisco Software Application Support plus Upgrades (SASU) segítségével folyamatosan friss és hibamentes állapotban tartanak az üzletmenet szempontjából alapvető fontosságú alkalmazásokat, például a hálózatközpontú és VoIP (Internetes telefon) szoftverek, így nő a befektetések megtérülése és csökkennek az üzemeltetési költségek.

Cisco Services for IPS

A Cisco Services for IPS a Cisco Self-Defending Network (Cisco önvédelem hálózat) stratégiájának részét képezi. Időszakonkénti információk közlésével, az aláírtajókat frissítéssel és átfogó jellegű támogatás nyújtásával biztosítja, hogy Cisco behatárolt-megoldások (IPS) megoldásunk segítségével állandó védelmet élvezzen a legújabb veszélyek ellen a rosszindulatú és káros adatforgalom való idejű és pontos beazonosítása, osztályozása és leállítás révén.

Szerződés-hosszabbítások biztosítása – az üzleti lehetőségek bővítése

A szolgáltatási szerződések meghosszabbítása és az új üzleti lehetőségek bővítése számos fontos tényező függvénye:

A folyamat időben történő indítása – 90-120 nappal korábban

A sikeres szerződés-hosszabbítás legalapvetőbb feltétele a folyamat időben – legelőbb 90-120 nappal a szolgáltatási szerződés lejártá előtti – történő elindítása. Vegyük fel a kapcsolatot ügyféllel, és tájékoztassuk, hogy közeledik a szerződés-hosszabbítás időpontja, majd beszéljenek meg egy találkozó az együttműködés áttekintésére. Az együttműködés áttekintése rendkívül fontos az ügyfél üzleti igényeinek megértése és az életképes javaslatok megfogalmazása érdekében.

Az Ügyfél üzleti igényeinek megértése – A szerződés-hosszabbítás kiváló alkalom a kapcsolatok felhívására. Remek lehetőség arra, hogy aktualizáljuk az ügyfeleink által alkotott kihívásokat, a hálózati követelményeket és a szolgáltatási-csomag-módelleteket. A szerződés-hosszabbítás folyamat során mindent meg tudhatunk partnerünk tevékenységéről, illetve arról, hogy az hogyan változott meg az első szerződés-kötés óta. Az ügyfelek helyzetének pontosabb megértése nagy segítségünkre lehet abban, hogy sikeresen megtartsuk őket, ezenkívül növelni az ügyfeleknek nyújtott Cisco megoldások értékét.

A felkértékelési lehetőségek feltérképezése – Az ügyfelekkel folytatott beszélgetések során pontosan feltérképezhető, hogy kizárólag a régi szerződés megújításáról van-e szó, vagy lehetőség nyílik további szolgáltatások értékesítésére is. Vegyük sorra az ügyfél tevékenységében bekövetkezett változásokat annak fényében, hogy hogyan befolyásolják ezek a technológia felhasználásának módját. Ha új alkalmazottak felvétele került sor, felhívhatjuk a figyelmet a kapcsolati és üzemeltetési iránt nagyobb igényre, ami miatt a korábbi szolgáltatási szint már szűkebbnek bizonyulhat.

Megoldás indítványozása az Ügyfél igényeinek kielégítése érdekében – Ha már tisztában vagyunk az Ügyfél üzleti helyzetével, lehetőségünk nyílik egy olyan átfogó javaslat megfogalmazására, amely segíthet ügyfeleinknek üzleti céljaik elérésében. Javaslatunk mindenféleképpen magába foglalja a korábbi szolgáltatási megállapodások meghosszabbítását, ám az ügyfél helyzetének esetleges megváltozása újabb, hardvert és szoftvert érintő javaslatokhoz is vezethet, továbbá az eddig be nem vett, időközben felfedezett berendezésekre és a finanszírozási konstrukciókra vonatkozóan.

A legjobb megoldások a szolgáltatási szerződések meghosszabbítására

A megoldásértékelési módszer alkalmazása – A szolgáltatási szerződések megújítási folyamatainak elindítása kiváló alkalom annak a megoldásértékesítési módszer továbbfejlesztésére, Remek lehetőség az arra, hogy átértékeljük ügyfeleink kéréseit az üzemeltetési költségére, a várhatóan lejáró határidőre, a műszaki beruházások megtérülésére, illetve arra vonatkozóan, hogy hogyan járulhat hozzá egy megbízható hálózati megoldás a vállalkozás hosszú távú sikeres működéséhez.

Tools Available



Service Contract Center



- Products & Services
- Services
- Tools & Resources
- CC for Indirect Resellers and Distributors (SMS3)
- News & Announcements

Services SCC for Indirect Resellers and Distributors (SMS3)

Accelerate Your Business

SCC for Indirect Resellers and Distributors, formally known as SMS3, provides users a streamlined and globally consistent method to order, manage and register new and renewal service contracts. Users can also access key contract information thus enabling them to respond quickly and easily to expiring contracts.



Partners Log In

[Log In](#) to access additional tools and content.

Related Links

- Ordering
- [Online Ordering](#)
- [Ordering Information & Assistance](#)
- SCC Quoting & Ordering
- Training
- [User guide \(Distributor\)](#)
- [User guide \(Reseller\)](#)
- Products & Technologies
- [Products](#)
- [Technologies](#)
- Service & Support
- [Technical Support Help](#)
- [Technical Documents](#)
- [Software Center](#)
- [Service & Support Solutions](#)
- [Cisco Product Identification Tool](#)

To login to SCC, view the sections below as the screen has changed. Please note that Indirect Resellers (2-Tiers) and Distributors have a different login than Direct Partners (1-Tiers). Click the 'Log In' button that best applies to you.

Indirect Resellers (2-Tiers) & Distributors (SMS3)



Go to [Training Central](#) to get up-to-date information on currently available training modules and access important reference materials.

* Service Contract Center also offers an on-line tutorial which uses real world examples and is designed to show you how to best use SCC. To access this eLearning, please click on the "help" link within the SCC application and select "Training Central".

SCC for Indirect Resellers and Distributors (SMS3)

[Log In](#)

Direct Partners (1-Tiers)



Go to [CSCC](#) to learn about and login to Cisco Service Contract Center.

SCC for Direct Partners will begin retiring on May 31 and fully retire by July 31, 2008. Begin using [Cisco Service Contract Center](#) now for all of your service quoting, ordering, and contract management needs.

Note: Please be advised that creating the same line(s) on multiple quotes in Cisco Service Contract Center and SCC is likely to cause your quote to fail when you proceed to order. To avoid this failure, please create one quote in one system.

Days to SCC retirement:
51 Days, 10 Hours, 36 Minutes, 14 Seconds.

SCC for Direct Partners (1-Tiers)

Service Support Center



Service Support Center

SSC is accessible from web browser via www.cisco.com/go/ssc

The screenshot shows the Cisco Service Support Center (SSC) interface. On the left is a navigation menu with categories like 'PARTNERS & RESELLERS' and 'CHANNEL PARTNER TOOLS'. The main content area is titled 'PARTNERS & RESELLERS Service Support Center' and includes a search bar, a welcome message, an alert for first-time users, and four main service tiles: 'Find Answers', 'My Support History', 'Open a Case', and 'Help Resources'. Annotations on the left and right side of the screenshot point to specific features: '1st time assistance' points to the alert; 'Searching for information' points to the 'Find Answers' tile; 'Opening a new case' points to the 'Open a Case' tile; 'Historical data' points to the 'My Support History' tile; and 'Using help' points to the 'Help Resources' tile.

INDUSTRY SOLUTIONS | NETWORKING SOLUTIONS | PRODUCTS & SERVICES | ORDERING | TECHNICAL SUPPORT | LEARNING & EVENTS | PARTNERS & RESELLERS | ABOUT CISCO
Home | Log In | Register | Contacts & Feedback | Help | Site Map
© 1992-2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. [Terms and Conditions](#), [Privacy Statement](#), [Cookie Policy](#) and [Trademarks](#) of Cisco Systems, Inc.



How to use the SSC KnowledgeBase?

From the 'Questions & Answers' tab:

- Select topic and sub-topic relating to your question
- Type your question in the 'Search Text field', click 'search'
- Click on the answer links to view response
- At the end of the answer, you can evaluate the answer and see related topics

The screenshot displays the Cisco Service Support Center interface. The search results for the query "How to register SMARTnet" are shown. The results table lists 13 questions with their respective access levels. A red box highlights the search criteria: Topic (Packaged Services Registration) and Search Text (optional) (How to register SMARTnet). A red arrow points to the "Notify Me by Email if the Answer is Updated" checkbox, which is checked. Another red box highlights the "How well did this answer your question?" section, which includes a "Submit Rating" button and a "Notify Me by Email if the Answer is Updated" checkbox. A red arrow points to the "Notify Me by Email if the Answer is Updated" checkbox in this section. A red box at the bottom right contains the text "To receive notification when the answer is updated click here" with a red arrow pointing to the "Notify Me by Email if the Answer is Updated" checkbox in the "How well did this answer your question?" section.

Service Support Center

Questions & Answers | Open a Case | My Cases | Logout | Help

Logged in as: Gaëlle Seite (If you are not Gaëlle Seite click here)

Topic: Packaged Services Registration

Search Text (optional): How to register SMARTnet

Search

These words are very common and not included: How, to

13 Answers Found

Summary	Access Level
1 What can I do if my SMARTnet Token service category does not match my product?	SSC EMEA - External
2 How can I register Packaged SMARTnet Services?	SSC EMEA - External
3 What is the difference between a Physical and a virtual Packaged SMARTnet contract?	SSC EMEA - External
4 How do I verify SMARTnet Token numbers?	SSC Global-Ext
5 How do I renew my Packaged SMARTnet contract using the SCC Registration tool (Cisco SMS)?	SSC EMEA - External
6 How can I search my serial number to see if it is covered under a service contract?	SSC Global-Ext
7 How do I create a new install site or update an existing install site?	SSC Global-Ext
8 How can I as a reseller return a token or a shell contract?	SSC EMEA - External
9 Where can I find the right category for my Cisco product for a Packaged SMARTnet service?	SSC EMEA - External
10 How do I get access to the quoting tool?	SSC Global-Ext
11 What is a Token?	SSC Global-Ext
12 Why can't I download the tokens from the shell anymore?	SSC Global-Ext
13 How can I organise a product inspection?	SSC Global-Ext

How well did this answer your question?

Notify Me by Email if the Answer is Updated

To receive notification when the answer is updated click here

How to log a case?

From the 'Open a Case' tab

1. Select **topic** and **sub-topic** relating to your question and **add email** to be copied if applicable
2. Type key words in the '**Subject**' field and enter your question in the '**Question**' box
3. **Attach** any relevant documents and click on '**Submit Request**'
4. The system should bring a **list of questions** that may be of interest, if none applies then click on '**Finish Submitting Request**' to confirm case creation

The screenshot shows the Cisco Service Support Center interface. The main form is titled "Open a Case" and is used for logging a case. The form includes the following sections:

- Topic:** A dropdown menu with "Service Tools" selected. Below it, "Packaged Services Registration" is selected, and "Access" is selected under "All Subs".
- Subject:** "contract access"
- Question:** "I need access to my contract 3012345 with my Cisco.com user ID 'ciscoid'. Please assist."
- Attach Documents:** A section with a "Browse..." button and an "Add Another Attachment" button. A blue box labeled "Adding document" points to this section.
- Submit Request:** A button at the bottom of the form, circled in red.

The "Preliminary Response" section on the right contains a message: "YOUR CASE HAS NOT YET BEEN SUBMITTED. For instant help, please view the answers we have selected based on your input. TO SUBMIT THE CASE, CLICK THE 'Finish Submitting Request' BUTTON." Below this message, a red box highlights the "Finish Submitting Request" button. A large black arrow points from the main form to this section.

Service Availability Matrix



Service Availability Matrix

Welcome - Service Availability Matrix - Microsoft Internet Explorer provided by Cisco Systems, Inc.

File Edit View Favorites Tools Help

Back <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do> Go Links >>

Home | [Log In](#) | [Register](#) | [Contacts & Feedback](#) | [Site Help](#)

CISCO

Select an Area

SERVICE & SUPPORT

Service Availability Matrix: Search

SEARCH

All Cisco.com

Toolkit: Roll over tools below

[Feedback](#) | [Help](#)

Log In

[Log In](#) to access additional tools and content.

- New User? [Register](#).

- Forgot your [Password](#)?

Service Availability Matrix (SAM) is used to verify the availability of Logistics and Field Engineering services worldwide. This tool includes information for SmartNet, SP-Base, Shared Support and SmartSpares programs. In Europe, the Middle East and Africa, the SmartSpares Next Business Day Service Level is only available in the countries belonging to the European Union and in Norway and Switzerland.

- Please consult with your local Service Marketing representative for service availability on new products and solutions.
- If you cannot find the Location or Product that you wish to search on please [raise a case](#) with SAM Administration. Please indicate the missing Location or Product in your request.
- [Introductory Training](#)

Find Service Availability

Email CSV (spreadsheet) to tazakli@cisco.com

* = Required
++ = At least one of city and postal code required & wild card asterisk allowed after at least two characters
^ = For refurbished or spare use the main part listed

BUSINESS STRATEGIES & SOLUTIONS | **NETWORKING SOLUTIONS & PROVISIONED SERVICES** | **PRODUCTS & SERVICES** | **TECHNOLOGIES** | **ORDERING**

Local intranet

Service Availability Matrix

Welcome - Service Availability Matrix - Microsoft Internet Explorer provided by Cisco Systems, Inc.

Address: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

SERVICE AVAILABILITY MATRIX

- Search
- Bulk Search
- Training
- Help / FAQ
- Support Case
- Postcode Format
- Country List
- Product List
- Product Exceptions
- Service List
- Program List
- Admin Tool

SERVICE & SUPPORT

Service Availability Matrix: Search

Showing Service Availability for: **Ljubljana 1000**

	SDS Inter-national	SDS Local	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	Installation	Onsite 8x5xNBD	Onsite 8x5x4	Onsite 24x7x4	Onsite 24x7x2
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > SLOVENIA > LJUBLJANA > LJUBLJANA 1000											
CISCO2821	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	N

Search Again

Theatre:

Country:

State/Province:

City: and/or Postcode:

Product Family:

Product:

Email CSV (comma-separated) to:

Search:

All Cisco.com

Toolkit: Roll over tools below

[Feedback](#) | [Help](#)

Log In

[Log In](#) to access additional tools and content.

- New User? [Register](#).

- Forgot your [Password](#)?

- Service Availability Matrix (SAM)** is used to verify the availability of Logistics and Field Engineering services worldwide. This tool includes information for SmartNet, SP-Base, Shared Support and SmartSpares programs. In Europe, the Middle East and Africa, the SmartSpares Next Business Day Service Level is only available in the countries belonging to the European Union and in Norway and Switzerland.
- Please consult with your local Service Marketing representative for service availability on new products and solutions.
- If you cannot find the Location or Product that you wish to search on

Local intranet

Service Finder



Service Finder

Cisco Service Finder Results - powered by MaintenanceNet - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://www.cisco-servicefinder.com/>

Services Finder
ISDN/Ethernet Router(CISCO801)

Services Finder Results
 The following services are compatible with the product you have selected.
 Please contact your Cisco Representative to determine if a specific service is available for your location.
[Select a different product](#)

Service	Onsite Engineer ?	Replacement of Parts	Software Upgrades	Access to the TAC
Cisco Suggested Service				
2Hr Onsite Premium (CON-PREM-80X)	✓	Yes: 24x7x2	Yes	Yes: 24x7
More Service Options				
2 HR. PREMIUM SMARTnet 7X24X2 (CON-S2P-80X)		Yes: 24x7x2	Yes	Yes: 24x7
On-Site 24x7x4 Service (CON-OSP-80X)	✓	Yes: 24x7x4	Yes	Yes: 24x7
On-Site 8x5x4 Service (CON-OSE-80X)	✓	Yes: 8x5x4	Yes	Yes: 24x7
SMARTnet 24x7x4 Service (CON-SNTP-80X)		Yes: 24x7x4	Yes	Yes: 24x7
SMARTnet 8x5x4 Service (CON-SNTE-80X)		Yes: 8x5x4	Yes	Yes: 24x7
On-Site 8x5xNBD Service (CON-OS-80X)	✓	Yes: NBD AR	Yes	Yes: 24x7
SMARTnet 8x5xNBD Service (CON-SNT-80X)		Yes: NBD AR	Yes	Yes: 24x7
SMB Support Assistant (CON-SMBS-80X)		Yes: See Comment	No	Yes: 24x7

Legal Disclaimer

The products or services described above are offered for reference purposes only. They are offered by Cisco's resellers, not Cisco. Please consult with your reseller contact or account team for pricing and other information. Nothing herein should be viewed as an endorsement, approval, warranty or certification of any kind. The information above is provided "AS IS," without warranties of any kind, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

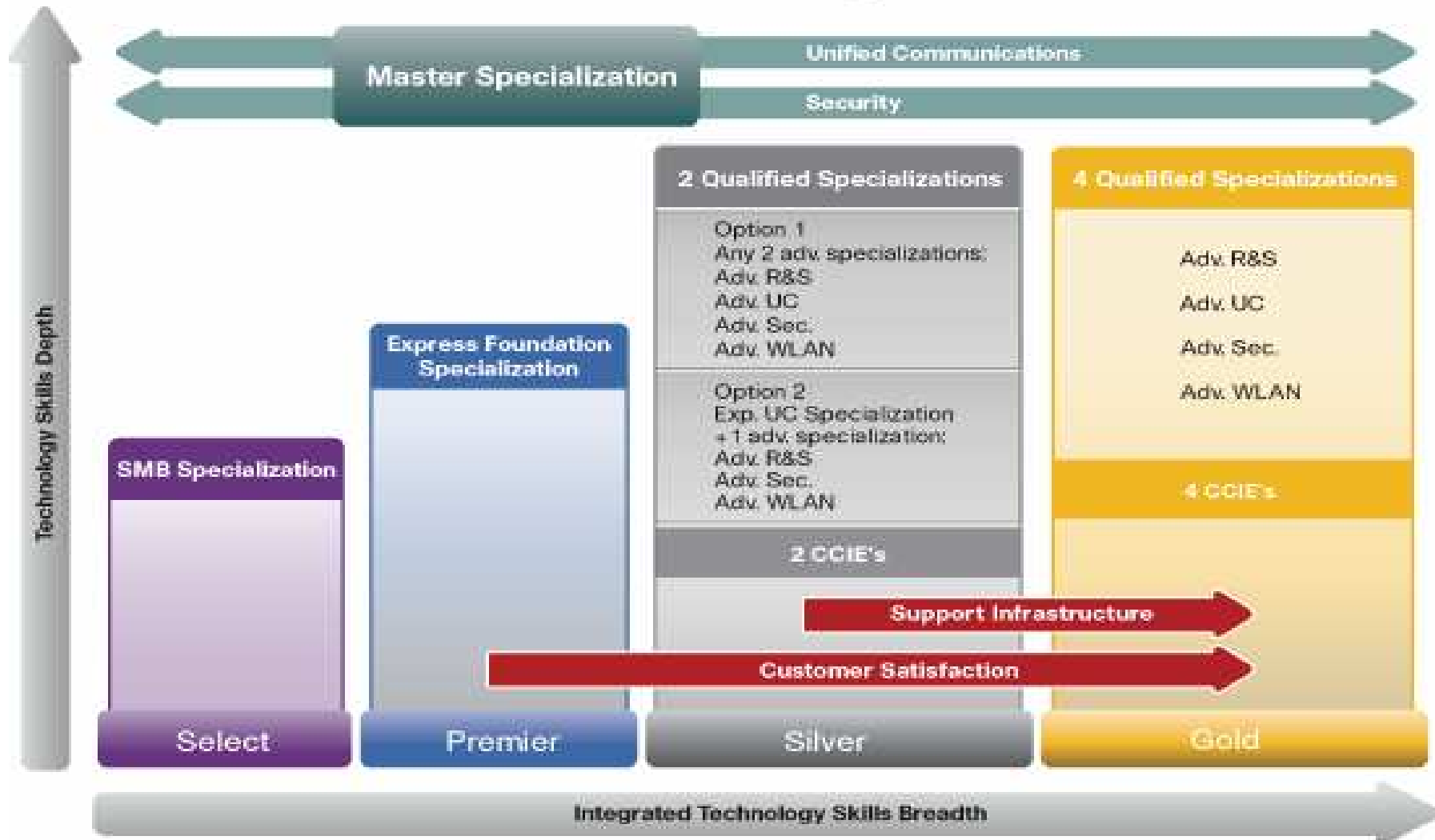
Let Us Help
[Find a Cisco Online Retailer](#)
[Find a Cisco Partner](#)

About Cisco Services
[Technical Services](#)
[Services by Technology](#)
[Remote Operations Services](#)

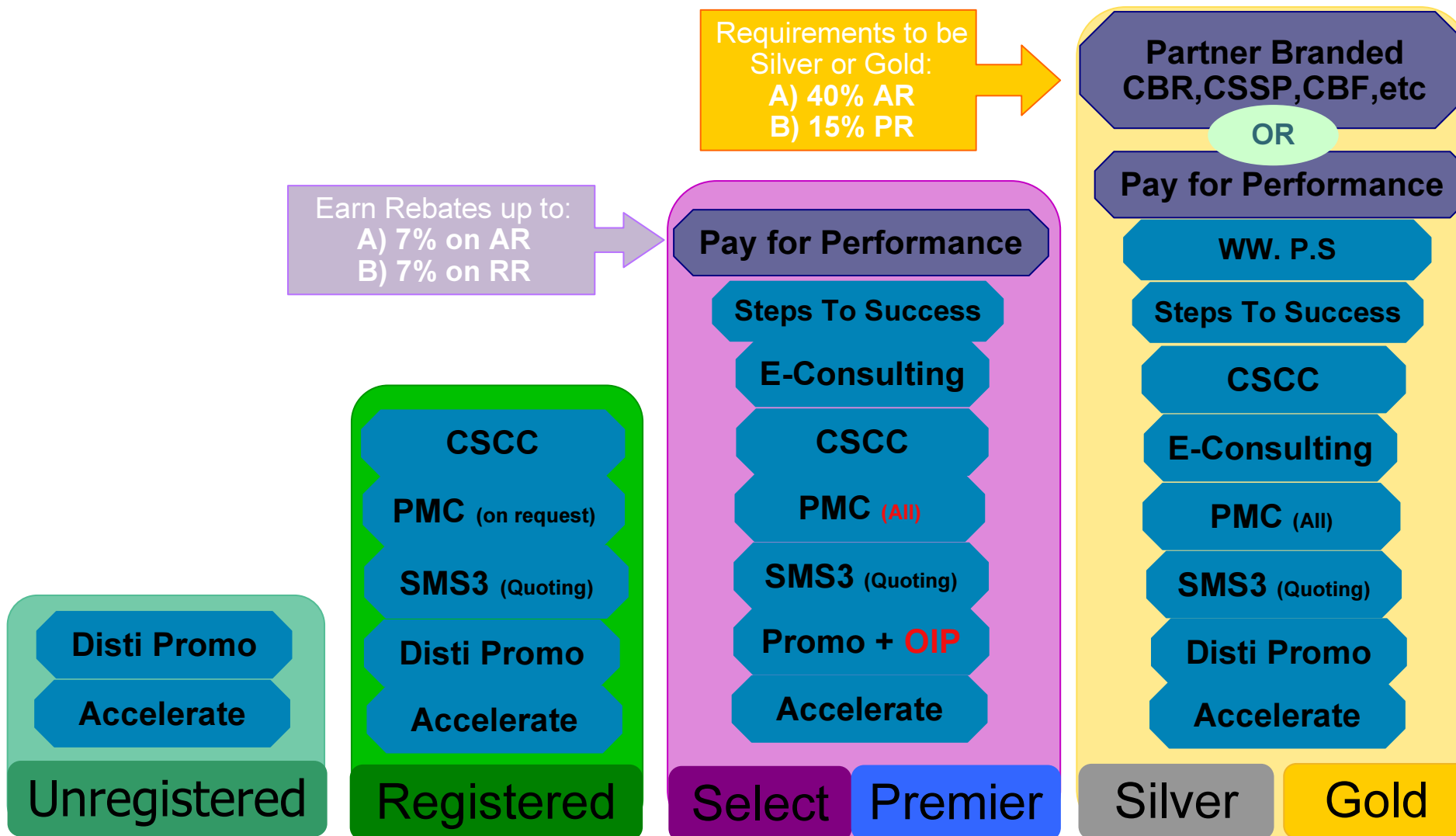
Internet

2 Tier From the Technology Perspective

Cisco Resale Partner Program Framework



2 Tier From the Service Perspective



Service Certification Career

Programs, Promos



- Smartnet 3 4 2 - until July the 26th
- Multiyear Discounts
- **New Accelerate Program** -Trainings and Prizes

Value of Selling Technical Services

Selling Cisco Multiyear Contracts

Lifecycle Services Approach

Cisco E-Consulting for Partners

Smart Care Service

- Pay for Performance Program-rebates on Attach Rate and Renewal Rate
- FY09-Best Cisco Services Salesperson Award
- Services Materials in Hungarian

Where to go for more Information

- Accelerate:
<http://www.cisco.com/web/partners/services/promos/accelerate/index.html>
- Performance Metrics Central (PMC) tool:
<http://www.cisco.com/en/US/partner/partners/metrics.shtml>
- Pay for Performance Website: <http://www.cisco.com/go/p4p>
- Cisco Service Expert Program:
<http://cisco.partnerelearning.com/pec/Direct.asp?URL=20131541399645.1402>
- Cisco Technical Services Portfolio - Information on SMARTnet, SMARTnet Onsite, Smart Foundation and Smart Care:
http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/ps3034/serv_category_home.html

