



Передовые Сетевые услуги Cisco



Основа высокой сетевой **производительности**





Услуги Cisco Systems для вас: Полный пакет услуг инженерной поддержки для сетевых решений Cisco, отвечающий требованиям мощности и адаптируемости сетей — сегодня и в будущем.

Cisco Advanced Services (Передовые Сетевые услуги Cisco): Мы в Cisco понимаем, что качество вашей сети оказывает непосредственное влияние на прибыльность бизнеса, производительность труда и удовлетворенность заказчиков. Для поддержки современных сложных сетей Cisco разработала Передовые Сетевые услуги (Cisco Advanced Services). Это комплексная программа, предоставляющая ответственную, упреждающую консультативную поддержку технологий Cisco для удовлетворения ваших сетевых потребностей.

Cisco Advanced Services поддерживают сетевые устройства, приложения и полные инфраструктуры, что позволяет крупным организациям и сервис-провайдерам воспользоваться всем потенциалом высокопроизводительной мультисервисной сети.

Общая цель: Создание высокопроизводительной сети, постоянно работающей с наивысшей эффективностью. Только тесно интегрированная сетевая архитектура, пользующаяся сфокусированной инженерной поддержкой, может постоянно поддерживать качество услуг (QoS), доступность и безопасность — что крайне необходимо для повышения лояльности заказчиков и поддержки самых современных сетевых приложений, сокращающих расходы и создающих новые источники дохода.

Преимущества выбора: Опыт Cisco показывает, что сетевые потребности заказчиков варьируются от компании к компании, а также меняются в течение жизненного цикла сети. А это значит, что современным компаниям нужен выбор. Компаниям нужна гибкость, которая позволяет выбирать приложения и варианты обслуживания и поддержки, точно отвечающие реальным потребностям. Компании хотят, чтобы их инвестиции тратились эффективно. Cisco — это единственный поставщик, который создал гибкую, новаторскую систему поддержки, из которой

заказчик может выбирать любую программу или сочетание программ, соответствующее особенностям его сети. В отличие от других компаний, предлагающих поддержку лишь в одной узкой области, Cisco использует для этих целей весь свой разнообразный и богатый опыт, а также опыт и ресурсы своей партнерской сети, включая, кстати говоря, и вашу компанию. В основе Cisco Advanced Services лежит модель жизненного цикла сети, состоящая из пяти этапов: планирования, дизайна, внедрения, эксплуатации и оптимизации. В результате мы получаем уникальный портфель взаимодополняющих друг друга сервисных компонентов. Эти сервисы распространяются на все устройства, сети и приложения, составляющие высокопроизводительную сеть Cisco, и поддерживают гладкую интеграцию, высокую доступность и непрерывную масштабируемость сети, позволяющую своевременно реагировать на изменения географии бизнеса и колебания корпоративного и массового спроса.

Любая компания должна быть готова к переменам. Более того, она должна быть готова поставить эти перемены себе на пользу. И в этом вам поможет Cisco.

Кто получит преимущество? Компании, которые стремятся:

- увеличить производительность за счет повышения доступности сети и качества услуг, чтобы превзойти своих конкурентов;
- решить сложные вопросы интеграции различных устройств, технологий, архитектур, таких как корпоративная IP-телефония, виртуальные частные сети (VPN), пакетная телефония и усовершенствованный IP (Enhanced IP);
- получать доходы и окупать инвестиции с помощью быстрой интеграции услуг по передаче данных, голоса и видео в единой сетевой инфраструктуре.

Если Cisco предоставляет сфокусированные услуги поддержки для вашей сети, это значит, что вы можете сосредоточить все свои усилия на краткосрочных и



Гарантия вашего
успеха:
**Деловые и
оперативные
преимущества**

долгосрочных целях своего основного бизнеса.

Каждая деловая транзакция может повлиять на успех вашего бизнеса и выделить вас из среды конкурентов. Cisco Advanced Services — это сочетание деловых и оперативных преимуществ, которое поможет вашей компании увеличить производительность сети и повысить удовлетворенность заказчиков.

Деловые преимущества

Новые услуги связи

- Быстрый переход к конвергентной сети, позволяющий сократить расходы, повысить производительность и увеличить доходы за счет внедрения новых услуг.
- Ускоренное внедрение передовых сетевых решений, использование передового опыта планирования, дизайна, настройки и внедрения без ущерба для доступности и производительности сети.

Повышение производительности

- Минимизация простоев и повышение производительности за счет использования инженерного опыта Cisco и Web-средств, позволяющих предотвращать проблемы с производительностью, доступностью и оптимизацией до их возникновения.
- Быстрое и эффективное наращивание технических знаний ваших сотрудников за счет доступа к самой свежей экспертной информации через онлайн-центр поддержки; индивидуальная инженерная поддержка по телефону, электронной почте или через Интернет; обучение и подготовка кадров на месте (chalk talks).

Сокращение расходов

- Минимизация аппаратных и сетевых перестроек за счет качественного планирования сети и поддержки ее доступности и производительности на максимальном уровне.

- Минимизация простоев, максимальное повышение производительности и продление жизненного цикла сети с помощью экспертной поддержки в области миграции программных средств, онлайн-поддержки и технической поддержки.
- Сокращение сроков обучения (и повышение производительности) инженеров и других специалистов за счет наставничества в режиме онлайн.

Оперативные преимущества

Повышение доступности и производительности сети

- Постоянная поддержка в области планирования емкости, позволяющая повысить доступность и производительность сети.
- Ускорение разработки и внедрения услуг нового поколения в вашей сети и повышение производительности, скорости реагирования и экономичности операций во всей вашей организации.

Возможность передачи знаний и наставничества

- Непрерывное изучение самых современных сетевых решений Cisco; расширение опыта и знаний ваших сотрудников и выход за пределы традиционных сетевых услуг в сферу высокопроизводительных сетевых технологий.

Сфокусированная техническая поддержка Cisco:

Быстрая и эффективная изоляция проблем с помощью персонального подхода и доступа к специалистам, имеющим глубокие экспертные знания вашей сети и ее операций. Это позволяет повысить эффективность операций и высвободить ваших специалистов для решения более важных задач, таких как сетевое планирование.

Поддержка в области оптимизации сети: Экспертные консультации по вопросам планирования емкости, управления конфигурацией и миграцией программного обеспечения в сетевой инфраструктуре Cisco. Это позволяет максимально повысить окупаемость сети (возврат инвестиций – ROI).

Технологическая прикладная поддержка Cisco:

Консультации по проблемам дизайна, конфигурации и безопасности, которые могут возникнуть в вашей сети в ходе внедрения или оптимизации коммуникационных приложений.

Поддержка в области повышения доступности сети:

Непрерывная поддержка в области оценки сети и ликвидации узких мест, позволяющая повысить доступность сети и минимизировать риски в сфере устойчивости, текущих оперативных процессов и эффективности сетевого управления.

Опыт Cisco в области оптических сетевых технологий:

Определение областей в вашей оптической сети, где возможны усовершенствования, и оказание удаленных упреждающих услуг по обновлению программного обеспечения и предоставлению консультаций.

Оценка безопасности сети: Выявление уязвимых мест в вашей сети и предоставление рекомендаций по укреплению безопасности в данных местах и по всей сети в целом.

Полномасштабные внедренческие услуги Cisco:

Полный набор услуг внедрения, включая управление проектом, инженерную поддержку проекта, настройку конфигурации, координацию этапов проекта и координацию развертывания систем. Эти услуги обеспечивают гладкую и непрерывную реализацию проекта и наращивание сети.

Передача знаний и наставничество: Новаторские персонализированные услуги, обеспечивающие быструю, недорогую и эффективную передачу вашим специалистам знаний и опыта Cisco в области сетевых технологий.



Управление программами Cisco: Назначение квалифицированного менеджера, который будет работать с вами на повседневной основе и обеспечивать управление персоналом и процессами, необходимыми для успешного завершения вашей программы.

С чего начать

После оценки ваших уникальных потребностей эксперты Cisco и ваши специалисты выберут наиболее эффективную и экономичную программу Cisco Advanced Services, в наибольшей степени отвечающую деловым и техническим целям вашей компании. Общий подход Cisco Advanced Services и способность удовлетворить ваши потребности можно проиллюстрировать на примере трех сценариев.

Сценарий № 1 – Эффективность операций

Сценарий № 2 – Производительность и доступность сети

Сценарий № 3 – Быстрая миграция

«Сотрудники моего информационно-технологического отдела должны сконцентрироваться на решении сетевых проблем, имеющих критически важное значение для бизнеса».

Сфокусированная техническая поддержка Cisco — эффективность операций



Если в вашей сети возникают проблемы, снижающие доступность систем и удовлетворенность заказчиков, быстрое решение этих проблем равносильно повышению производительности и сокращению числа потерянных заказов. Сфокусированная техническая поддержка Cisco — это техническая, оперативная и эксплуатационная поддержка индивидуальных сетевых компонентов. Два компонента этой поддержки — управление операциями и сфокусированная инженерная поддержка — позволят вам максимально повысить ценность своей сети, защитить вложенные в сеть инвестиции и добиться целей, поставленных перед бизнесом:

Управление операциями

Этот компонент дополняет работу Центра технической поддержки Cisco (TAC), предоставляя поддержку на уровне сети в случае отказов или снижения производительности в вашей сетевой инфраструктуре. В этой области предоставляются следующие услуги:

- **Управление делами (Case Management)** — Доступ к специалистам Cisco, которые знакомы с вашей сетью и могут помочь вам открыть дело (TAC case), правильно определить его приоритетность и скоординировать поддержку для быстрого решения проблемы.
- **Еженедельные конференции** — Необходимы для отслеживания открытых дел (Cisco TAC cases) и эскалации нерешенных технических вопросов.
- **Оперативные отчеты** — Выделение сетевых сегментов, нуждающихся в модернизации, на основе ежеквартального анализа дел (Cisco TAC cases) и проблем с удовлетворенностью ваших заказчиков.
- **Наставничество по процессам и инструментальным средствам** — Повышение производительности и эффективности вашего персонала с помощью специализированных онлайн-сессий, в ходе которых ваши специалисты будут обучаться наиболее эффективным методам использования инструментальных средств, процедур диагностики Cisco, онлайн-ресурсов и способам

совершенствования сетевых операций и сокращения эксплуатационных расходов.

Сфокусированная инженерная поддержка

Группа сфокусированной инженерной поддержки Cisco (Cisco Focused Engineering Team) детально изучает вашу сеть, собирая критически важную информацию о ней, включая схемы сетевой топологии и данные о дизайне сетевой магистрали и используемых технологиях. Вся эта информация хранится в защищенной базе данных. В этой области предоставляются следующие услуги:

- **Решение критических проблем** — Единая точка контакта со специалистом, знающим ваши процедуры, активно отслеживающим ваши дела (technical cases) и готовым внимательно отнестись к вашим проблемам и способствовать их быстрому решению.
- **Анализ глубинных причин возникновения проблемы** — Специалисты Cisco исследуют проблему и составят отчет, в котором будет описана проблема, указана ее главная причина и даны рекомендации по предотвращению подобных проблем в будущем. Все это помогает строить стабильную высокопроизводительную сеть и сокращать стоимость владения этой сетью.
- **Рекомендации по использованию программных средств, связанные с решением критических проблем** — Cisco оценивает используемые версии программного обеспечения и их возможную связь с проблемами, возникающими в тех или иных компонентах сети. После этого вы получаете отчет по вопросам совместимости аппаратных средств, функций и программного обеспечения, позволяющий сократить количество проблем, вызываемых программным обеспечением и повысить эффективность сети.

Личные встречи дважды в год — Специалисты Cisco будут встречаться с вашими сотрудниками для обсуждения услуг технической поддержки, увеличения эффективности операций и повышения экономии текущих расходов.

Сценарий № 2



«Нам нужно знать, с какой производительностью работает наша сеть. Эти данные послужат отправной точкой для разработки дальнейших стратегических целей и задач».

Услуги оптимизации сетей Cisco – производительность и доступность сетей

Чтобы сохранить конкурентоспособность в современной глобальной экономике, вашей компании нужно точно определить текущий уровень производительности своей сети и установить точку отсчета для выбора нового стратегического направления. Программа поддержки оптимизации сетей Cisco (Cisco Network Optimization Support) включает широкий выбор упреждающих консультативных услуг, которые помогут вам планировать, проектировать, внедрять, эксплуатировать и оптимизировать сетевую инфраструктуру и добиваться целей, поставленных перед бизнесом. В состав этого сценария включены следующие услуги поддержки:

Помощь в области дизайна сетевой инфраструктуры – Анализ требований к дизайну, приоритетов и целей; анализ сетевой архитектуры, топологии и масштабируемости; помощь в выборе и настройке протоколов и функций. Рекомендации по вопросам совместимости с существующими продуктами и услугами; увязывание дизайна с будущими потребностями и тенденциями технологического развития.

Помощь в составлении плана внедрения сетевой инфраструктуры – Обзор и анализ плана внедрения сети и ее интеграции в существующую сетевую инфраструктуру, обзор предлагаемой конфигурации и плана тестирования, рекомендации по подготовке сетевых операторов. Эта услуга уменьшает риск, связанный с изменениями сетевой инфраструктуры, и позволяет вам сосредоточиться на решении главных задач вашего бизнеса.

Удаленная поддержка внедрения для сетевой инфраструктуры – Плановое внедрение новых решений с постоянной (24x7) готовностью к быстрой эскалации и решению любых проблем, связанных с заменой аппаратных средств и изменением конфигурации.

Программная стратегия для сетевой инфраструктуры – Включает оценку стратегии в области программного обеспечения (ПО) и выдачу рекомендаций по новым версиям ПО Cisco и новым функциям, важным для

потребностей вашего бизнеса; анализ плана тестирования ПО; рекомендации по совершенствованию сетевого покрытия и эффективности; консультации по вопросам подготовки плана миграции ПО для минимизации потенциальных проблем в ходе модернизации версий.

Удаленная поддержка модернизации версий программного обеспечения для сетевой инфраструктуры – Плановое обновление версий ПО с постоянной (24x7) готовностью к быстрой эскалации и решению любых проблем, связанных с заменой версий.

Инженерная поддержка и оптимизация производительности сетевой инфраструктуры – Ежеквартальный анализ производительности, включая сбор и анализ важнейших данных о производительности и доступности сетевой инфраструктуры, определение критериев производительности с учетом специфических особенностей вашей сети, разработка рекомендаций по решению проблем с производительностью на уровне сетевой инфраструктуры.

Управление операциями – Дополняет услуги Cisco TAC, включает анализ текущих операций и выявление сбоев и узких мест, обеспечивает приоритизацию, управление и координацию для решения всех открытых проблем (Cisco TAC cases).

Сфокусированная инженерная поддержка – Концентрация усилий экспертов Cisco Advanced Services, глубоко понимающих вашу сетевую инфраструктуру, инженеров Cisco TAC и ваших сетевых специалистов для быстрой диагностики сетевых проблем.

«Нам нужно ускорить внедрение новых приложений, чтобы успеть воспользоваться выгодной ситуацией на рынке, сократить расходы и минимизировать риск».

Технологическая прикладная поддержка Cisco – быстрая миграция



Пакетная телефония, корпоративная IP-телефония, управление контентом в сети, широкополосные кабельные сети. Для внедрения этих и других новых технологий, каждая из которых обладает уникальными характеристиками и предъявляет уникальные требования, вам потребуются квалифицированные кадры. Сложность интеграции разнородных технологий – это лишь часть проблемы. Вашей компании нужно будет сокращать сроки внедрения при одновременном ограничении расходов. В этой ситуации в качестве решения можно предложить подход, учитывающий специфику технологий и особенности жизненного цикла сети.

Специализированные программы технологической миграции, разработанные в рамках технологических прикладных услуг Cisco (Cisco Technology Application Support) позволяют Cisco адаптировать решения поддержки к специфическим потребностям вашей компании.

В качестве примера можно привести предложения Cisco Technology Application Support для корпоративной IP-телефонии, из которых вы можете выбрать тот тип инженерной поддержки, который отвечает специфике имеющейся у вас технологии. В этой области предлагаются следующие услуги:

Оценка инфраструктуры IP-телефонии –

Предоставление доступа к экспертным инженерным консультациям по вопросам сетевой инфраструктуры IP-телефонии с особым упором на масштабируемость и устойчивость. Анализ узких мест в вашей инфраструктуре, который помогает обеспечить гладкую и беспрепятственную поддержку приложений IP-телефонии в существующей сети. Разработка рекомендаций по изменениям (если они необходимы). Эта услуга позволяет избежать потенциальных проблем, связанных с падением производительности и необходимостью перестройки сети.

Проверка концепции IP-телефонии – Предотвращение ошибок дизайна в таких областях, как управление отказами и масштабируемостью. Помощь в тестировании вашего дизайна в безопасной непроизводительной среде. Эта услуга позволит вам сократить расходы на начальном этапе проекта по внедрению IP-телефонии.

Детальный обзор дизайна IP-телефонии – Включает обзор топологии, детальный обзор решения и рекомендации по сетевому управлению. Эта услуга минимизирует ущерб для бизнеса, заранее выявляя потенциальные риски, заложенные в дизайне вашей системы IP-телефонии.

Рекомендации по версиям ПО для IP-телефонии –

Включают обзор программных средств Cisco, рекомендации для вашего решения по IP-телефонии. Эта услуга сокращает эксплуатационные расходы за счет правильного выбора платформы, приложений и версий программного обеспечения Cisco.

Обзор плана внедрения IP-телефонии –

Анализ плана внедрения и разработка рекомендаций, включая рекомендации по миграции от вашей традиционной системы к IP-телефонии. Это позволяет быстрее переходить к новым решениям, повышать эффективность и сокращать сроки миграции.

Удаленная поддержка внедрения IP-телефонии –

Поддержка, предоставляемая в нужный момент на критически важных этапах внедрения, помогает минимизировать риск, экономить время и деньги.

Обзор плана тестирования IP-телефонии –

Проверка плана приемных испытаний вашей системы IP-телефонии. Позволяет избежать ненужных задержек в ходе тестирования и развертывания.

Услуги в области производительности и оптимизации IP-телефонии –

Постоянная оперативная консультационная поддержка, позволяющая повысить эффективность диагностики и сократить до минимума (или полностью ликвидировать) отключения сети.

Передача знаний по IP-телефонии –

Включает оценку потребностей и сессии передачи информации. Повышает уровень знаний ваших специалистов, увеличивает эффективность эксплуатации вашей системы IP-телефонии.

Дополнительные программы поддержки –

Например, услуга полномасштабного внедрения (Cisco Total Implementation Service), включающая управление проектом, деление проекта на этапы и координацию работ, связанных с развертыванием систем – гарантирует правильную установку и внедрение.

Почему именно Cisco?

Cisco предлагает уникальные преимущества, способствующие успеху вашего бизнеса.

Cisco: уникальные возможности, работающие на ваш успех

Удовлетворенность заказчиков является главным приоритетом для Cisco. Цель программы Advanced Services состоит в том, чтобы предоставить вам интеллектуальную собственность, реальные, проверенные на практике процессы и процедуры, а также передать вам знания, необходимые для решения имеющихся проблем. Специалисты Cisco будут работать вместе с вами и помогут вам создать высокопроизводительную сеть с высочайшим качеством услуг (QoS), доступностью и безопасностью. Усилия наших специалистов — и ваш успех — опираются на главную отличительную особенность Cisco, которая состоит в уникальном сочетании инженерного опыта, технических знаний, новаторских инструментов поддержки и проверенных методов и процедур сервисного обслуживания, отвечающих вашим специфическим требованиям.

Используйте опыт Cisco — передовой опыт в области Интернет-технологий

Если вам нужно увязать планы развития сети со стратегическими целями бизнеса, разработать функциональный дизайн для программных средств или интегрировать новый процесс в существующие операции, непревзойденный опыт Cisco — мирового лидера в области сетевых технологий для Интернета — поможет вам полностью реализовать потенциал вашей сети.

Используйте сеть партнеров Cisco

Cisco располагает разнообразной, специализированной партнерской сетью, которая во многом дополняет программу Cisco Advanced Services и предоставляет следующие услуги:

- анализ и планирование бизнеса;
- услуги технологического планирования;
- управление проектами;
- перестройка бизнес-процессов;
- поддержка сетей, состоящих из продуктов разных поставщиков;
- внедренческая поддержка;
- обучение специалистов.

Убедитесь сами:

Эксперты Cisco Advanced Services выведут вас на новый уровень поддержки. Они будут работать вместе с вашими специалистами, помогая им определить и выбрать оптимальные услуги, соответствующие вашим уникальным нуждам, целям и требованиям.

Контакты:

Свяжитесь с местным представителем Cisco и узнайте, каким образом можно оптимизировать вашу высокопроизводительную сеть с помощью программы Cisco Advanced Services.



Cisco Systems
Россия, 113054 Москва
бизнес центр "Риверсайд Тауэрз"
Космодамианская наб., 52
Стр. 1, 4-й этаж
Тел.: +7 (095) 961 14 10
Факс: +7 (095) 961 14 69
Internet: www.cisco.ru

Cisco Systems
Казахстан, 480099 Алматы
бизнес центр "Самал 2"
Ул. О. Жолдасбекова, 97
блок А2, этаж 14
Тел.: +7 (3272) 58 46 58
Internet: www.cisco.ru

Cisco Systems
Украина, 252004 Киев
бизнес центр "Горайзон Тауэрз"
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9
Тел.: (044) 490 36 00
Факс: (044) 490 56 66
Internet: www.cisco.ua

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco Connection Online Web site at <http://www.cisco.com>.**
[//www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China (PRC) • Colombia • Costa Rica • Czech Republic • Denmark
England • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxemburg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore
South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan, ROC • Thailand • Turkey • United Arab Emirates • United States • Venezuela

Copyright © 2002 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco IOS is the trademark; and Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document are the property of their respective owners.