



Обзор Сервисных Услуг в России и странах СНГ

Март 2015

Общедоступная информация компании Cisco

Сервисные Услуги в России и странах СНГ делятся на Базовую и Расширенную техническую поддержку.

В России работает высококвалифицированная команда инженеров и руководителей проектов, которые предоставляют сервисные услуги и имеют ряд преимуществ по сравнению с другими предложениями на рынке:

- Русскоговорящая команда экспертов международного уровня -75 инженеров (из них количество CCIE – 65);
- Русскоговорящая команда технической поддержки
- Количество закрытых кейсов в год (2014) – 11860;
- Технологии, поддерживаемые Российским Центром Технической Поддержки -Routing and Switching, Security, Data-Center, Collaboration, CATS (Core Architecture)
- Сертификация ISO 9001, TL 9000, ISO 14001;
- Все руководители проектов в локальной команде имеют сертификаты PMP или Stanford Certified PM.

БАЗОВАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

1. Центр Технической Поддержки (ТАС)

1. Часы работы русскоговорящей команды инженеров с 10.00 до 18.00 по Московскому времени в рабочие дни;
2. Русскоговорящие сотрудники колл-центра для размещения заявок о неисправностях;
3. Количество лабораторий ТАС для поиска и анализа неисправностей – 6, в том числе 1 в Москве.
4. Дополнительно:
 - прямая линия с разработчиками программного аппаратного обеспечения и возможность приоритезации сервисного запроса и разработки нового функционала продуктов;
 - прямая линия с управлением логистики и поставки запасных частей;
 - дежурная смена инженеров для разрешения аварийных ситуаций;
 - дежурный менеджер ТАС 24x7;

- дежурный менеджер по логистике 24x7;
- дежурный менеджер по лицензированию программного обеспечения 24x7;
- консультации с системными инженерами и архитекторами из международных центров компетенций (Centers of Excellence) по технологиям Cisco;
- наличие экспертизы по продуктам компаний конкурентов (в частности, в составе локальной команды ТАС также есть и сертифицированные специалисты по оборудованию третьих сторон).

5. Использование опыта и базы знаний (know-how), накопленных в результате внедрения и обслуживания ведущих телекоммуникационных компаний.

6. Управление процессом внедрений и поддержки осуществляется в соответствии с высокими требованиями мировых стандартов:

- уникальная технология сбора и анализа информации об устройствах сети для последующего сравнения в соответствии с лучшими практиками и рекомендациями.

2. Логистика

Компания Cisco может обеспечить авансовую замену оборудования в России на самом высоком уровне от самых маленьких карт памяти до шасси и экранов систем Telepresence:

1. На территории России находится 14 сервисных складов для обеспечения авансовой замены вышедшего из строя оборудования. Склады располагаются в следующих городах:

- | | |
|-------------------|------------------|
| ▪ Москва(2) | ▪ Новосибирск |
| ▪ Санкт-Петербург | ▪ Пермь |
| ▪ Владивосток | ▪ Самара |
| ▪ Екатеринбург | ▪ Сургут |
| ▪ Казань(2) | ▪ Южно-Сахалинск |
| ▪ Нижний Новгород | ▪ Краснодар |

Из них 10 складов работают в режиме 24x7 и готовы произвести замену оборудования в течение 4 часов, а с 4 складов оборудование будет отгружено заказчику на следующий рабочий день (NBD). Уровень сервиса определяется условиями активного сервисного контракта.

2. На складе в ожидании отгрузки постоянно хранятся тысячи деталей на сумму в десятки миллионов долларов США, что позволяет обеспечить высокий уровень технической поддержки.

3. Широкая зона покрытия по всей России включает авансовую замену в течение 4-х часов по 4,500 почтовым индексам. По 38,000 почтовых индексам оборудование будет отгружено на следующий рабочий день.

4. Только лучшие предложения по срокам доставки из линейки 10 ведущих транспортных и курьерских компаний России.

5. Способность обеспечить оперативную поддержку 24x7- узнать о статусе заказа можно круглосуточно у сотрудников службы логистики.

6. За 2013 нами было обработано и доставлено 296 Premium заказов и 4048 заказов NBD

3. Обновление Программного Обеспечения (ПО)

(только при наличии действующего сервисного контракта Cisco Smartnet)

Компания Cisco быстро реагирует на изменения в сетевой среде и немедленно предоставляет заказчикам

обновленные версии системного программного обеспечения Cisco, например, операционной системы Cisco IOS. Это позволяет совершенствовать работу сетевых устройств и продлевать их жизненный цикл.

Сервисный контракт SMARTnet предоставляет:

- Апгрейды ПО (major releases)
- Обновление версии ПО: [(x).x.x]
- Апдейты ПО (minor releases)
- Обновление версии ПО: [x. (x).x]
- Исправление ошибок (Bug Fixes)

Вы можете получить эти обновления на сайте www.cisco.com 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Найти и загрузить новые версии программных средств Вы можете на сайте

<http://software.cisco.com/download/navigator.html?a=a&i=rch>

Кроме этого, получение обновлений программного обеспечения Cisco IOS возможно при помощи веб-приложения **Cisco Software Center**, расположенного по ссылке <http://software.cisco.com/download/navigator.html?a=a&i=rch>

4. Обновление файлов сигнатур

Компания Cisco предоставляет следующие услуги для систем предотвращения вторжений (IPS):

- Уведомление о доступности обновленных файлов сигнатур (требуется подписка на услугу активных уведомлений об обновлении Active Update Notification).
- Доступ к библиотеке файлов сигнатур и файлам новых сигнатур для всех зарегистрированных Cisco IPS.
- Поддержка лицензированного системного ПО для всех зарегистрированных Cisco IPS; обновления ПО включают ранние и поздние выпуски.

Более подробная информация об обновлении файлов сигнатур представлена на странице

www.cisco.com/en/US/docs/security/ips/6.0/configuration/guide/cli/cliObtSW.html#wp1049590

5. Информационные ресурсы компании Cisco

Зарегистрированные пользователи сайта www.cisco.com получают немедленный расширенный доступ к информации, ресурсам и системам компании Cisco, то есть, к тем же ресурсам, которыми пользуются специалисты Cisco TAC. Web-сайт компании Cisco доступен в любом месте, в любое время. Он дает возможность использовать Интернет для быстрого доступа к критически важной информации, быстрого решения сетевых проблем и повышения общей производительности сети с помощью профилактических мер, а также ресурсам для самообразования. Кроме этого, Web-сайт компании Cisco предоставляет онлайн доступ к базам знаний и инструментальным средствам.

РАСШИРЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

1. TS Advantage (ex-FTS)

Данная услуга позволяет не только эффективно решать проблемы инфраструктуры, но и предпринимать меры, направленные на проактивное управление оборудованием и сетью.

Уровни сервиса TS Advantage:

Бронзовый уровень-самый начальный для данной премиальной технической поддержки. Здесь делается акцент на поддержке ИТ-активов компании, инвентаризации, управлении контрактной базой, а также помощи в обучении персонала. За заказчиком закрепляются ресурсы компании Cisco для мониторинга потребностей, круглосуточного отслеживания сервисных запросов (до момента их разрешения) и последующего определения мер для устранения повторяющихся инцидентов.

В серебряном уровне особое внимание уделяется сокращению времени восстановления работоспособности инфраструктуры. Группа высококвалифицированных специалистов по сетевым технологиям, оказывает поддержку в поиске и устранении неисправностей 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Заказчик получает расширенный доступ к образовательным ресурсам компании, а также консультативную и аналитическую инженерную поддержку.

Золотой уровень предполагает наличие SLA, предусматривающих сокращение как запланированного, так

и незапланированного простоя. Кроме того, есть возможность применения методологии CSAM, управления доступностью сервиса: в этом случае анализируются все инциденты, задокументированные системой учета инцидентов заказчика, и предоставляется анализ, позволяющий определить проблемные зоны, уязвимости, потенциал для улучшения инфраструктуры.

Платиновый уровень- самый верхний в иерархии премиальной технической поддержки, может быть адаптирован в соответствии с самыми требовательными пожеланиями заказчика.

2. Профессиональные услуги (Cisco Advanced Services)

За последние 5 лет команда Cisco Advanced Services успешно выполнила несколько десятков проектов на территории России и СНГ. Проекты по миграции сетей операторского класса на новые технологии, построение дата-центров для операторов связи и для компаний из банковской сферы. В портфеле Advanced Services есть ряд проектов по повышению надежности сети передачи данных для ведущих компаний из различных секторов бизнеса.

Типы услуг от подразделения Cisco Advanced Services

1. Услуги оптимизации:

• Аудиты:

- аудит архитектуры и дизайна на соответствие лучшим практикам и рекомендациям Cisco;
- аудит производительности ИТ-инфраструктуры;
- аудит операционных процессов управления и обслуживания ИТ-инфраструктуры;
- аудит безопасности.

• Ежедневная проверка технического состояния:

- анализ конфигураций на соответствие лучшим практикам и рекомендациям Cisco;
- анализ журнала событий и системных сообщений (анализ syslog);
- оценка оптимальности выбора используемых версий ПО и анализ на наличие уязвимостей в них;
- анализ на предмет устаревшего и снятого с поддержки оборудования.

• Проактивная техническая поддержка сети:

- помощь в подготовке дизайна решения;

- помощь в разработке плана проведения изменений;
- поддержка проведения изменений, в том числе на площадке у Заказчика;
- помощь в разработке стратегии управления ПО.

2. Транзакционные проекты

(проектирование и внедрение решений)

• Планирование решений на основе бизнес требований Заказчика:

- помощь в подготовке технического задания;
- разработка высокоуровневой архитектуры.

• Детальное проектирование

- разработка детального дизайна решения;
- разработка требований к площадкам ;
- проведение лабораторных испытаний разработанного решения для Заказчиков.

• Внедрение и тестирование решений

- разработка плана внедрения;
- разработка плана тестирования;
- проведение пуско-наладочных работ;
- последующая консультационная поддержка.

SMART СЕРВИСЫ И СЕРВИСЫ ЭКСПЛУАТАЦИИ

Smart сервисы основаны на программном обеспечении, которое позволяет провести как сбор данных диагностики сети, так и тщательный анализ и сравнение полученной информации с лучшими практиками и стандартами Cisco с последующим предоставлением вариантов рекомендуемых действий и сценариев.

Данные услуги облегчают процесс управления сетью и дают наглядное понимание о многих параметрах инсталлированной базы.

Целью использования Сервисов эксплуатации (Operate services) является улучшение операционной эффективности, повышение производительности и упрощение все более сложной ИТ-инфраструктуры на стороне Заказчика.

Ниже приведены некоторые из Smart Сервисов и сервисов эксплуатации ИТ инфраструктуры, которые могут быть

интересны крупным заказчикам и предоставляются непосредственно компанией Cisco или через авторизованных партнеров.

Smart Net Total Care: программный комплекс, который добавляет новые проактивные возможности базовым уровням поддержки. Эта услуга помогает клиентам понять состояние сети, управлять рисками и ускорять решение проблем, предоставляя следующий набор функций:

- Управление инсталлированной базой (IB) и сервисными контрактами
- Оповещение о необходимости обновления оборудования и ПО, а также оповещения об аварийном состоянии оборудования, сопровождаемые отчетами
- Диагностика устройства (Smart Call Home)

Сервис управления соответствием требованиям и конфигурациями (Compliance Management and Configuration Service) помогает клиенту контролировать и обеспечивать соблюдение прописанных ИТ политик и

процедур, уменьшать сложность сети, снижать общую стоимость владения инфраструктурой за счет внедрения точного и эффективного решения для управления программным обеспечением.

Предлагаемый набор инструментов основан на лучших практиках, руководствах и отраслевой экспертизе компании Cisco: сочетает в себе алгоритмы инвентаризации устройств обновления образов/версий/выпусков и управления жизненным циклом, в сочетании с управлением рабочим процессом с вариантами поддержки.

Сервис виртуализация данных (Data Virtualization)

является программным обеспечением, которое облегчает работу с большими массивами данных в сети, независимо от их физического/географического размещения.

Используемые алгоритмы и технологии позволяют получать/обрабатывать любые типы данных по сети, как если бы они находились в одном месте.

Решение для виртуализации данных увеличивает интеграцию данных путем объединения традиционных и новых источников в единое целое.

ServiceGrid является интеграционной облачной платформой, которая позволяет автоматизировать процессы обслуживания, подключая различные сервисные организации в режиме реального времени и обеспечивая непрерывную совместную сервисную поддержку заказчику.

Такое решение повышает автоматизацию обмена информацией между всеми вовлеченными организациями и позволяет эффективно управлять качеством обслуживания ИТ инфраструктуры.

Набор управляемых сервисов Cisco (Managed Services) позволяет Заказчику повысить доступность и производительность ИТ инфраструктуры, снизить риски при сохранении общего контроля за процессом предоставления услуг.

Компоненты Smart Сервисов и Сервисов эксплуатации

1. Глобальная 24-часовая техническая поддержка
2. Автоматизация ежедневных задач управления (предоставления услуг, управление изменениями, проактивный мониторинг, дистанционное устранение неполадок)
3. Эффективное внедрение технологий компании Cisco и их управление
4. Приведение сетевых/ ИТ-операций и политик управления в соответствие со стандартами ITIL

Облачные сервисы Cisco (Cloud Services)

Данный вид сервисов Cisco использует общую облачную инфраструктуру для поддержки решений множества заказчиков.

ХaaS- модель, при которой вместо того, чтобы покупать серверы, программное обеспечение или сетевое

оборудование, клиенты могут получать эти ресурсы в виде полностью управляемых услуг под ключ.

В частности, примерами предоставляемых облачных сервисов Cisco служат:

1. Управляемые решения по ИТ безопасности (Managed security)
2. Облачные решения для совместной работы HCS (Hosted Collaboration Solutions)
3. Инфраструктура как услуга (XaaS)



CISCO CONSULTING SERVICES

С 2005 года Cisco Consulting Services работает с лидерами российского рынка, оказывая услуги широкому спектру клиентов из России и других стран, в том числе компаниям, специализирующихся в телекоммуникационном, нефтегазовом, банковском, розничном и других секторах. Консультанты Cisco Consulting также сотрудничают с российскими государственными органами, международными финансовыми организациями и культурными учреждениями.

Специалисты Cisco Consulting используют мировые наработки, интеллектуальные активы и уникальный опыт в реализации стратегических мега проектов, технологических и инновационных инфраструктурных проектов, проектов по оптимизации операционной деятельности Информационных технологий, разработке и реализации ИТ стратегий и трансформационных проектов бизнеса.

Специалисты Cisco Consulting работают с ведущими частными и некоммерческими организациями в России и

СНГ по широчайшему спектру вопросов — стратегия, операционная деятельность, повышение эффективности. Во всех проектах, несмотря на различие тем, есть один общий принцип: специалисты Cisco Consulting берутся только за проекты, которые приносят заказчикам значительные и долгосрочные улучшения.



Чтобы сохранять конкурентоспособность и преуспевать в своем секторе, компании должны следить за изменениями в конкурентной ситуации и нормативно-правовой среде, а также за развитием технологий. Чтобы обеспечить успех своим заказчикам, консультанты Cisco Consulting используют как многолетний опыт непосредственной работы на производственных объектах, так и глубокие теоретические отраслевые знания.

Специалисты Cisco Consulting состоят из экспертов в областях:

- Корпоративной архитектуры
- Стратегии и Экономике Информационных технологий
- Проектного управления бизнес трансформациями
- Сервисов Информационной безопасности
- Унифицированных сервисов коммуникаций
- Видео технологий и видео коммуникаций
- Аналитики
- Облачных технологий

Специалисты Cisco Consulting стремятся помогать заказчикам в развитии функциональных навыков и повышении эффективности в долгосрочной перспективе на всех уровнях, от стратегии до операционной деятельности.

Консалтинговые услуги сфокусированы на следующих областях:

1. Анализ Информационных технологий:
 - Анализ управления ИТ как бизнесом;
 - Анализ управления ИТ бюджетом;
 - Анализ управления ИТ функцией (capability) предприятия;
 - Анализ получения максимальной выгоды от ИТ.
2. Архитектурный Офис:
 - ИТ координация; (макро, стратегическая, по секторам и проектам);
 - Участие в трансформационных программах (использование локальной и мировой экспертизы);
 - Разработка нормативных документов, методик, позволяющих координировать ИТ, выстраивать отношения бизнеса с ИТ.

АРХИТЕКТУРНЫЙ ОФИС

ARCHITECTURE MANAGEMENT OFFICE



АКТИВЫ



Экспертиза



МЕТОДИКИ



ЗАКАЗЧИК

**ЭКСПЕРТНЫЕ
РЕСУРСЫ**

ПРОЦЕССЫ

ИНСТРУМЕНТЫ

3. Подготовка к использованию внешних сервисов (Outsourcing, Managed Services);
4. Стратегия создания или модернизация операционного центра управления и эксплуатации сети;
5. Экономика сети на основе моделей бизнес кейса (NPV & ROI) и TCO сети;
6. Трансформация, направленная на оптимизацию OPEX/CAPEX;
7. Трансформация, позволяющая оптимизировать ресурсы бизнеса с учетом его размера;
8. Трансформация, нацеленная на реализацию разработанной ИТ стратегии;
9. Трансформация, нацеленная на улучшение показателей непрерывности бизнеса;
10. ИТ стратегия, направленная на улучшение показателей динамичности развития бизнеса, показателей качества обслуживания и показателей инновационного развития компании; Создание модели внутреннего взаиморасчета (charge back model);

11. Совершенствование операционной модели и процессов работы предприятия, связанных с мониторингом сетевых ресурсов (ЦУС), выводом новых продуктов на рынок, а также процессами Order to cash, Fault to Repair и другими;
12. Разработка инновационных стратегий, связанных с анализом больших данных, внедрением новых современных виртуальных технологий, включая Software Defined Networks, Application Centric Infrastructure Enablement Dynamic Security and Policy;
13. И другие персонализированные услуги в областях облачных технологий, Security, Collaboration, Mobility, Analytics, Data Center.

*Консультанты **Cisco Consulting Services** всегда смогут предложить заказчику оптимальное решение проблемы с высоким экономическим эффектом за короткий срок и применением современных инновационных технологий.*

Подробную информацию можно найти на нашем веб-сайте <http://www.cisco.com/web/RU>



<https://vk.com/cisco>



www.youtube.com/CiscoRussiaMedia



twitter.com/CiscoRussia



www.facebook.com/CiscoRu



www.blogs.cisco.ru



www.slideshare.net/CiscoRu