



# Услуга Cisco Smart Net Total Care

## Услуга Cisco Smart Net Total Care

Ваша ИТ-инфраструктура – это основное связующее звено между вашим бизнесом и вашими заказчиками и поставщиками. Услуга Cisco Smart Net Total Care™ сокращает простои благодаря оказанию быстрой экспертной технической поддержки и гибким вариантам обслуживания оборудования, обеспечиваемым Центром Технической Поддержки Cisco TAC. Кроме того, эта услуга предлагает интегрированные интеллектуальные возможности, предоставляет текущую информацию о вашей базе установленного оборудования, сервисных контрактах, а также предупреждения об уязвимостях для повышения эффективности операций поддержки.

Эксперты Cisco TAC окажут вам круглосуточную поддержку 365 дней в году. Услуги технической поддержки, предоставляемые в TAC, также предусматривают авансовую замену оборудования за короткое время: в течение 4 часов или на следующий рабочий день. Интерактивные инструменты самостоятельной поддержки включают в себя обширную библиотеку знаний, программное обеспечение для загрузки и инструменты поддержки, предназначенные для самостоятельного быстрого решения сетевых проблем без открытия сервисного запроса.

## Преимущества

- Оперативное решение вопросов благодаря быстрому определению проблем и оптимизации процессов управления инцидентов с целью повышения уровня обслуживания ИТ-инфраструктуры.
- Уменьшение рисков благодаря доступу к техническим экспертам Cisco и интеллектуальным инструментам, обеспечивающим мониторинг состояния вашей ИТ-инфраструктуры 24 часа в сутки, 365 дней в году.
- Повышение производственной эффективности благодаря проактивным инструментам управления и автоматизированным процессам, позволяющим повысить продуктивность работы сетевых администраторов и менеджеров.

Услуга Smart Net Total Care обеспечивает три основных преимущества

		Снижение рисков	Производственная эффективность	Ускоренное решение проблем
	Техническая поддержка и управление инцидентами	●	●	●
	Предупреждения безопасности и оповещения о продуктах	●	●	
	Управление сервисными контрактами	●	●	
	Управление жизненным циклом продуктов	●	●	

«За счет минимальных затрат на ИТ-инфраструктуру и полной автоматизации с помощью услуги Smart Net Total Care потенциал нашего небольшого ИТ-отдела значительно увеличился — мы уже не представляем как можно было работать по-другому. Наши возможности значительно возросли!»

---

**Джон Болдуэн (John Baldwin)**

ИТ-менеджер по инфраструктурным проектам и архитектуре, корпорация Pella

## Непревзойденное качество обслуживания заказчиков

Корпорация Cisco отмечена компанией Power and Associates за «Непревзойденное качество обслуживания заказчиков» и является единственной компанией, которая получила сертификат CTSS восемь раз<sup>1</sup>. Мы предоставляем услуги поиска и устранения неисправностей, разные варианты авансовой замены оборудования и расширенные функции самостоятельной поддержки, а также интеллектуальные возможности, позволяющие повысить эффективность работы сотрудников службы поддержки.

Наши услуги охватывают следующие четыре основные функциональные области.

- **Техническая поддержка и управление инцидентами.** Отмеченные наградами услуги технической поддержки TAC включают также авансовую замену оборудования, интерактивные инструменты и интеллектуальные возможности.
- **Предупреждения безопасности и оповещения о продуктах.** Управление предупреждениями помогает определять, какие оповещения о продуктах и рекомендации по безопасности, опубликованные Cisco, относятся к вашим устройствам.
- **Управление сервисными контрактами.** Регулярный сбор информации о базе установленного оборудования и гибкая отчетность для эффективного управления базой установленного оборудования и сервисными контрактами.
- **Управление жизненным циклом продуктов.** Комплексный мониторинг базы установленного оборудования для быстрого поиска продуктов Cisco, для которых подходит срок завершения жизненного цикла, прекращения продаж или поддержки.

## Дальнейшие шаги

Для получения дополнительной информации об услуге Cisco Smart Net Total Care посетите веб-сайт [www.cisco.com/go/total](http://www.cisco.com/go/total) или обратитесь к местному представителю Cisco по работе с заказчиками.

Кроме того, на сайте [Smart Net Total Care Community](http://Smart Net Total Care Community) вы найдете такие полезные материалы, как видеоролики, ресурсы по обучению и примеры внедрения, а также сможете пообщаться с другими пользователями в рамках дискуссий на форуме.

<sup>1</sup> См. пресс-релиз J.D. Power and Associates, 21 июля, 2014 г. по ссылке: [www.jdpower.com/press-releases/certified-technology-service-and-support-program](http://www.jdpower.com/press-releases/certified-technology-service-and-support-program).