

Услуга Cisco Smart Net Total Care

Управление рисками для обеспечения непрерывности бизнеса, ускорения решения проблем и повышения производственной эффективности



Ваша ИТ-инфраструктура — это основное связующее звено между вашим бизнесом и вашими заказчиками и поставщиками. Для успеха в бизнесе необходимо обеспечивать высокий уровень обслуживания сети при одновременном сокращении расходов и расширении сети по мере роста бизнеса. Услуга Cisco® Smart Net Total Care™ позволяет удовлетворить эти требования и предоставляет услуги технической поддержки и интеллектуальные возможности, которые обеспечивают:

- **Оперативное решение проблем:** быстрое определение проблем и оптимизация процессов управления инцидентов с целью сокращения простоев сети и повышения уровня обслуживания ИТ-инфраструктуры.
- **Уменьшение рисков:** поддержка техническими экспертами Cisco в сочетании с интеллектуальными, проактивными инструментами и возможностями сводит к минимуму потенциальные риски и обеспечивает непрерывность бизнеса.
- **Увеличение производственной эффективности:** проактивное управление и автоматизированные процессы позволяют уменьшить потребность в ресурсах поддержки и сократить расходы на управление сетью.

Обзор услуги Cisco Smart Net Total Care

Услуга Cisco Smart Net Total Care сокращает простои благодаря оказанию быстрой экспертной технической поддержки и нескольким сценариям обслуживания оборудования, которое обеспечивается 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 безопасности для повышения эффективности операций поддержки.

Эксперты Центра Технической Поддержки 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 (там, где это возможно). 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.

Интеллектуальные возможности реализованы на портале Smart Net Total Care и предоставляют практическую информацию и возможности автоматизации для поддержки ваших продуктов Cisco. На настраиваемых экранах отображается актуальная информация о покрытии сервисными контрактами, жизненном цикле продуктов, а также предупреждения безопасности и уведомления о продуктах, относящиеся к вашей сети.

На портале также предлагаются интерактивные рабочие операции, которые упрощают процессы управления поддержкой. Совместное использование базовых услуг технической поддержки и интеллектуальных возможностей обеспечивает более быстрое решение проблем, снижение рисков и повышение производственной эффективности.

Функциональные возможности и преимущества

Услуга Smart Net Total Care включает большое число возможностей, охватывающих четыре основные функциональные области. Краткая информация приведена в таблице 1, а более подробная в разделах ниже.

Таблица 1. Возможности Smart Net Total Care

	Снижение рисков	Производственная эффективность	Ускоренное решение проблем
 <p>Техническая поддержка и управление инцидентами</p> <ul style="list-style-type: none"> Быстрая профессиональная техническая поддержка от Cisco® TAC Авансовая замена оборудования Простые, автоматизированные процессы для управления инцидентами 	●	●	●
 <p>Предупреждения об уязвимостях и оповещения о продуктах</p> <ul style="list-style-type: none"> Информативные предупреждения безопасности Важные уведомления о продуктах (оборудование и ПО) Оповещения о доступности услуг (оборудование и ПО) 	●	●	
 <p>Управление сервисными контрактами</p> <ul style="list-style-type: none"> Обслуживаемые/необслуживаемые устройства, подходящее покрытие Подготовка и планирование продления договоров Планирование бюджета 	●	●	
 <p>Управление жизненным циклом продуктов</p> <ul style="list-style-type: none"> Актуальные сведения о базе установленного оборудования Прекращение продаж/завершение срока эксплуатации, несоответствие версий ПО Автоматизация для сокращения расходов и рисков, связанных с выполняемыми вручную процессами 	●	●	

Техническая поддержка и управление инцидентами

Если проблемы с сетью затрагивают важные для бизнеса системы, необходимо быстро реагировать на эти проблемы и обладать глубокими знаниями в области соответствующей технологии, чтобы эффективно и оперативно устранить эти проблемы. Услуга Smart Net Total Care предлагает следующие возможности поддержки на уровне устройства, которые позволят снизить риск прерывания бизнес-процессов, связанного с проблемами сети. Благодаря этим возможностям гарантируется быстрый оперативный ответ на ваше обращение, эффективный поиск ваших устройств и информации о покрытии сервисным контрактом с целью оптимизации вашего взаимодействия с Центром Технической Поддержки TAC.

- **Cisco TAC.** В Центре Технической Поддержки Cisco TAC вам окажут поддержку эксперты Cisco, которые специализируются на самых разных продуктах и технологиях Cisco и разбираются в архитектурах операторов связи. Вы можете связаться с Центром Технической Поддержки по телефону, факсу, электронной почте круглосуточно, 365 дней в году, и специалисты помогут вам решить вопросы, связанные с использованием и конфигурированием продуктов, поиском и устранением неисправностей. Время ответа в центре поддержки Cisco TAC:
 - **Уровни приоритета 1 и 2:** ответ в течение одного часа.
 - **Уровни приоритета 3 и 4:** ответ не позднее одного рабочего дня.
- **Авансовая замена оборудования.** Cisco предлагает несколько уровней обслуживания с разными вариантами поставки (см. табл. 2).

Таблица 2. Уровни обслуживания для авансовой замены оборудования

Уровень обслуживания	Описание
Smart Net Total Care 24 x 7 x 4	Замена в течение 4 часов, круглосуточно, 7 дней в неделю, включая праздники
Smart Net Total Care 8 x 5 x 4	Замена в течение 4 часов, в течение рабочих часов по местному времени в зависимости от времени обращения, 5 дней в неделю
Smart Net Total Care 8 x 5 x следующий рабочий день	Замена на следующий рабочий день, в течение рабочих часов по местному времени в зависимости от времени обращения, 5 дней в неделю
Smart Net Total Care без разрешения на возврат материала	Поддержка только ПО и установки со стороны центра TAC, разрешение на возврат материала или какая-либо другая поддержка TAC не предоставляется

- **Поддержка на местах.** Компания Cisco предоставит профессиональные, ориентированные на заказчика услуги поддержки в вашем офисе. Услуга Smart Net Total Care Onsite, предоставляемая на местах, включает установку деталей в рамках авансовой замены (см. табл. 3.)

Таблица 3. Уровни обслуживания на местах

Уровень обслуживания	Описание
Smart Net Total Care Onsite 24 x 7 x 4	Замена в течение 4 часов, круглосуточно, 7 дней в неделю, включая праздники
Smart Net Total Care Onsite 8 x 5 x 4	В зависимости от времени обращения. Замена в течение 4 часов, с 9:00 до 17:00, если запрос получен до 13:00; услуга (включая запчасти, работы и материалы) будет оказана в этот же день. Для заказов полученных после 13:00 услуга будет предоставлена на следующий рабочий день.
Smart Net Total Care Onsite 8 x 5 x следующий рабочий день	В зависимости от времени обращения. Ответ на следующий рабочий день, с 9:00 до 17:00, если запрос получен до 15:00; услуга (включая запчасти, работы и материалы) будет оказана на следующий рабочий день. Если запрос получен после 15:00; услуга (включая запчасти, работы и материалы) будет оказана через один рабочий день.

- **Обновление ПО.** Cisco предоставляет обновление ПО для лицензированного пакета функций. Новые версии ПО и сопроводительная документация доступны на портале Cisco.com Software Central по адресу: <http://software.cisco.com/swcentral/home.html>.
- **Самостоятельная онлайн-поддержка.** Cisco предоставляет доступ к веб-сайту технической поддержки Cisco Support, включающему обширную библиотеку знаний Cisco, ПО для загрузки и инструменты поддержки, с помощью которых пользователи смогут быстро решить проблемы с сетью, не открывая для этого заявку.
 - Как управлять решением проблем см. в [Руководстве Cisco по определению приоритета и эскалации проблем](#).
 - В [библиотеке знаний](#) на сайте Cisco.com содержится полезная информация технического и общего характера о продуктах Cisco.

Интеллектуальные возможности для оптимизации управления инцидентами

Всем заказчикам, использующим наши услуги поддержки, предоставляются интеллектуальные возможности, такие как¹ доступ на портал Smart Net Total Care, мобильное приложение и программное обеспечение Cisco для сбора данных. Поддержка этих интеллектуальных возможностей обеспечивается через онлайн-сообщество, контролируемое Cisco, а также экспертами компании. Проактивные интеллектуальные возможности интегрированы с базовыми возможностями поддержки и обеспечивают более быстрое решение проблем, а также мониторинг и анализ, необходимые для повышения эффективности ваших операций поддержки.

- **Портал и интерактивная панель управления.** Портал Smart Net Total Care обеспечивает безопасный доступ к подробным данным о ваших устройствах, а также предоставляет интерактивную панель управления, на которую выводится информация, необходимая для ускорения процесса решения проблем. На этой панели управления представлена такая подробная информация, необходимая для открытия сервисного запроса в TAC и управления им, как статус конфигурации, серийный номер, номер договора, уровень обслуживания и предупреждения о нерешенных проблемах. На портале Smart Net Total Care можно управлять доступом пользователей, конфигурировать и создавать отчеты и рабочие процессы. Портал предоставляет доступ к предупреждениям безопасности и уведомлениям о продуктах, информации о жизненном цикле продуктов и охвате услуг Cisco.
- **Система сбора данных.** Система сбора данных (Cisco Common Services Platform Collector, CSPC) автоматически собирает информацию об устройствах по продуктам Cisco, включая серийный номер, установленную память, идентификаторы продуктов (PID) и многое другое. Таким образом экономится время и обеспечиваются более актуальные данные по сравнению с ручным сбором информации. Система сбора информации также определяет версии аппаратного и программного обеспечения и файлы конфигурации для ваших сетевых устройств Cisco.

¹ Для того чтобы воспользоваться всем функционалом проактивных интеллектуальных возможностей, таких как программное обеспечение Cisco для сбора данных и портал Smart Net Total Care, необходимо соответствующим образом их настроить или активировать.

- **Интеллектуальная диагностика устройств.** Smart Call Home обеспечивает непрерывный самостоятельный мониторинг критически важных устройств и в случае возникновения проблем автоматически предоставляет рекомендации по их устранению. Система автоматически отправляет уведомления вам и в Центр Технической Поддержки Cisco TAC, чтобы облегчить процесс устранения проблемы. Заказчики, у которых в сети работает сертифицированная система сбора данных, могут также воспользоваться преимуществами услуги SmartData Advantage, обеспечивающей надежную, автоматическую передачу сведений об устройствах и информации о поддержке для создания заявки. Благодаря всем этим возможностям можно значительно ускорить процессы устранения проблем.
- **Мобильное приложение.** Теперь вы сможете связаться с Центром Технической Поддержки Cisco TAC с помощью вашего смартфона или планшета из любого места, где бы вы ни находились. Вся необходимая информация для управления сервисными контрактами, предупреждениями безопасности и оповещениями о продуктах, а также многое другое всегда будет у вас под рукой — на вашем мобильном устройстве.

Предупреждения безопасности и оповещения о продуктах

Быть в курсе последних предупреждений Cisco и рекомендациях по безопасности, обновлений устройств и программного обеспечения не всегда получается. Услуга Smart Net Total Care позволяет предотвратить сбои в работе сети благодаря своевременному определению и предоставлению вам предупреждений, относящихся к вашим устройствам. Услуга заблаговременно определяет, какие устройства были включены в опубликованные Cisco оповещения о продуктах и предупреждения безопасности, чтобы вы смогли предпринять необходимое действие в соответствии с этим оповещением. Например, вы можете отметить устройство для выполнения немедленного действия в соответствии с оповещением, проигнорировать оповещение для этого устройства или ввести информацию о статусе для обращения к ней в дальнейшем.

- **Уведомления об аппаратном обеспечении.** Уведомления об аппаратном обеспечении информируют об устройствах в вашей сети, жизненный цикл которых завершается или уже завершен.
- **Уведомления о программном обеспечении.** Уведомления о программном обеспечении информируют о проблемах, связанных с окончанием жизненного цикла, для конкретных используемых вами версий ПО.
- **Предупреждения безопасности.** Предупреждения безопасности рассылаются группой реагирования на уязвимости технических решений (PSIRT) и информируют об уязвимостях, связанных с конкретными устройствами в вашей сети.
- **Уведомления об изменении условий эксплуатации.** Уведомления об изменении условий эксплуатации информируют о значительных проблемах (за исключением проблем, связанных с уязвимостями в системе безопасности) с оборудованием или версией ПО. Уведомление об изменении условий эксплуатации часто требует от заказчика какого-либо действия, например, создания разрешения на возврат материала.

Процесс управления изменениями помогает более эффективно управлять уведомлениями и присваивать каждому уведомлению свой статус. В ходе этого процесса будущие уведомления фильтруются, чтобы вы могли получать только те уведомления, которые по-прежнему требуют вашего внимания. Например, уведомление может быть закрыто, или его статус может быть изменен на «действие предпринято». В любом случае вам больше не придется отвлекаться на это уведомление в будущем. С помощью информации о статусе уведомлений руководителям проще контролировать динамику достижения поставленных целей и то, как они работают над предупреждениями и выполняют требуемые действия.

Управление сервисными контрактами

Если компания не контролирует покрытие установленной базы сервисными контрактами, то поломка оборудования, которое не входит в состав действующего сервисного контракта, может привести к перебоям в работе сети при отсутствии готового решения. Услуга Smart Net Total Care гарантирует вам, что важные для бизнеса ресурсы всегда будут получать необходимую поддержку для их соответствия бизнес-потребностям и корпоративным политикам.

Услуга Smart Net Total Care предоставляет функциональность автоматического управления базой установленного оборудования и сервисными контрактами, чтобы оптимизировать процесс и гарантировать наличие сервисного контракта для ваших устройств Cisco. Отслеживание покрытия устройств сервисными контрактами в больших или сложных сетях вручную занимает много времени и может сопровождаться различными недочетами, поэтому в услуге Smart Net Total Care используются автоматические процессы для экономии времени и снижения риска. Сбор данных и гибкие отчеты по базе установленного оборудования помогают управлять устройствами и сервисными контрактами Cisco благодаря наличию информации о новых и измененных компонентах и о том, что покрыто услугами, а что нет.

Наличие актуальной информации о покрытии сервисными контрактами базы установленного оборудования также упрощает процессы продления контрактов и планирования бюджета. Услуга Smart Net Total Care позволяет быстро идентифицировать сервисный контракт с окончанием срока действия с разными интервалами, чтобы вы могли запланировать их продление и выделить на это необходимый бюджет.

- **Отчеты о сервисных контрактах.** Сведения об устройствах, собранные по базе установленного оборудования, сопоставляются со сведениями из сервисных контрактов и заказов на покупку, чтобы установить, какие устройства не покрываются данной услугой. Можно посмотреть все сервисные контракты и уровни сервиса, включая расширенный мониторинг сроков продления договоров на 24 месяца вперед. Контроль информации позволяет гарантировать, что все устройства сети будут покрыты услугами сервисного контракта в соответствии с предполагаемым использованием этих устройств.
- **Процесс управления услугами и продлением сервисных контрактов.** Эта функция дает возможность идентифицировать устройства, которые не требуется включать в сервисный контракт, и оставить комментарий с объяснением причины. Кроме того, можно также делегировать задачи по управлению сервисными контрактами коллегам, ответственным за планирование архитектуры или бюджета, и предлагать им сравнить различные варианты: продление сервисного контракта или замена отдельных устройств до истечения срока действия сервисного контракта.

Управление жизненным циклом продуктов

Актуальная информация о базе установленного оборудования, предоставляемая услугой Smart Net Total Care, значительно повышает эффективность по сравнению с ручными способами сбора данных, а также снижает риск ошибок. Услуга Smart Net Total Care предоставляет актуальную картину вашей базы установленного оборудования Cisco, включая такие сведения, как информация об устройствах и их конфигурации, идентификатор продукта, версия ПО Cisco IOS[®], установленная память и микропрограммное обеспечение, IP-адрес, имя хоста и многое другое.

Благодаря комплексному мониторингу базы установленного оборудования услуга Smart Net Total Care обеспечивает следующие возможности.

- Быстрый поиск продуктов Cisco, для которых подходит срок завершения жизненного цикла, прекращения продаж или поддержки
- Наглядное представление о том, какие компоненты вашей сети были перемещены, добавлены или изменены
- Проверка актуальных, согласованных и поддерживаемых версий программного обеспечения
- Снижение рисков и планирование обновлений оборудования, которое больше не поддерживается

Возможности для расширения и контроля управления жизненным циклом

Интеллектуальные возможности, реализованные на портале Smart Net Total Care, позволяют расширить функциональность мониторинга жизненного цикла и продуктов и обеспечить ее контроль.

- **Контроль доступа на основе ролей (RBAC).** Портал Smart Net Total Care предоставляет возможность контролировать разные типы данных, которые могут видеть пользователи. Доступный пользователю вид данных на портале основан на роли каждого конкретного пользователя и позволяет администраторам присваивать роли и назначать уровень доступа к данным сетевых устройств для пользователей портала, включая партнеров. Например, отдельной группе сетевых администраторов можно предоставить доступ к данным, относящимся к данному сегменту сети. А другой группе пользователей можно ограничить доступ к отдельным типам информации, например данным о конфигурации устройства или предупреждениям безопасности.
- **Загрузка файлов данных устройств.** Данные можно загружать не только из системы сбора данных Cisco, но и с использованием загрузки файлов вручную (например, из электронных таблиц) или с использованием сторонних механизмов сбора данных. После того, как данные будут загружены на портал, их можно проанализировать и добавить в них информацию о поддержке Cisco.

Дополнительные услуги для расширения возможностей Smart Net Total Care

Услуга Smart Assist

Эта услуга позволяет ускорить внедрение и использование интеллектуальных возможностей. В рамках этой услуги оказывается помощь в установке системы сбора данных Cisco и доступе на портал Smart Net Total Care. Кроме того, предлагаются услуги по адаптации и внедрению, например, обучение по интеллектуальным возможностям, поддержка сбора информации по продуктам, синхронизация базы установленного оборудования (IB) (два раза в год), а также поддержка центром TAC в работе с порталом и системой сбора данных.

Услуга Asset Management

Услуга Cisco Asset Management — это комплексная и персонализированная консультативная программа, позволяющая получить данные по продуктам в вашей сети практически в реальном времени. Эта услуга использует данные услуги Smart Net Total Care и объединяет их с другой информацией для получения полноценной и точной картины состояния продуктов Cisco и обеспечения эффективного управления ими. Эта услуга может предоставляться как отдельно, так и являться частью предложения Cisco TS Advantage.

Программа Technical Services Advantage

Программа Cisco Technical Services (TS) Advantage предназначена для компаний, которым требуется персонализированное приоритетное обслуживание и поддержка, которые предоставляются группой технических экспертов Cisco. Эта услуга позволяет обеспечить соответствие вашей сети потребностям производства, чтобы вы смогли уменьшить нагрузку на ИТ-персонал, эффективно управлять ростом и обеспечивать бесперебойную работу вашей организации. Услуга предусматривает четыре уровня поддержки: бронзовый, серебряный, золотой и платиновый

Услуги по оптимизации сети (Network Optimization)

Услуга Cisco по оптимизации сети обеспечивает комплексную, проактивную поддержку в течение всего жизненного цикла сети. Таким образом обеспечивается экономия затрат и возможность создания оптимизированной сети, способной выдерживать пиковые нагрузки. Компания Cisco обеспечивает поддержку стратегии преобразования сети благодаря своему лидерству в области архитектуры, наличию глубоких технологических знаний и опыта в различных областях.

Преимущества услуг Cisco

Для защиты проекта от недостаточного планирования технологий рекомендуется привести свою сетевую стратегию в соответствие основным бизнес-инициативам компании. Корпорация Cisco готова поделиться с вами своими знаниями и опытом. Услуги Cisco обеспечивают оптимальное взаимодействие сетей, приложений и пользователей. В основе наших решений и услуг лежат инновации и большой опыт в сфере сетевых технологий. Корпорация Cisco отмечена компанией Power and Associates за «Непревзойденное качество обслуживания заказчиков» и является единственной компанией, которая получила сертификат CTSS восемь раз.²

Cisco Capital

Возможности финансирования, которые помогут в достижении поставленных целей

Программы финансирования Cisco Capital помогут вам приобрести технологии, необходимые для достижения поставленных целей и обеспечения конкурентоспособности.

Мы поможем вам сократить капитальные затраты, ускорить рост и оптимизировать инвестиции и их окупаемость. Программы финансирования Cisco Capital обеспечивают гибкие возможности при приобретении оборудования, программного обеспечения, сервисов и дополнительного оборудования сторонних производителей. И это всего лишь за один прогнозируемый платеж. Программами Cisco Capital можно воспользоваться более чем в 100 странах. [Подробнее.](#)

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об услугах Cisco Smart Net Total Care и Smart Assist посетите веб-сайт <http://www.cisco.com/go/total> или обратитесь к местному представителю Cisco по работе с заказчиками.

² Ознакомьтесь с пресс-релизом J.D. Power and Associates, 21 июля, 2014 г. по ссылке: <http://www.jdpower.com/press-releases/certified-technology-service-and-support-program>

Присоединяйтесь к сообществу Smart Net Total Care. По ссылке bit.ly/community-sntc 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.

Для получения дополнительной информации о других услугах поддержки и оптимизации сетей Cisco, включая услуги по поддержке конкретных технологий и услуги удаленного управления, посетите сайт <http://www.cisco.com/go/supportservices>.

Для просмотра полного списка технических услуг, предлагаемых для продуктов и приложений Cisco, используйте инструмент поиска услуг на сайте <http://www.cisco-servicefinder.com>.



Россия, 121614, Москва,
ул. Крылатская, д.17, к.4 (Krylatsky Hills).
Телефон: +7 (495) 961 1410,
факс: +7 (495) 861 1469
www.cisco.ru, www.cisco.com

Россия, 197198, Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Арена Холл»,
пр. Добролюбова, д. 16, лит. А, корп. 2
Телефон: +7 (812) 313 6230, факс: +7 (812) 313 6280
www.cisco.ru, www.cisco.com

Украина, 03038, Киев,
бизнес-центр «Горизонт Парк»,
ул. Николая Гринченко, 4В
Телефон: +38 (044) 391 3600, факс: +38 (044) 391 3601
www.cisco.ua, www.cisco.com

Беларусь, 220034, Минск,
бизнес-центр «Виктория Плаза»,
ул. Платонова, д. 1Б, 3 п., 2 этаж.
Телефон: +375 (17) 269 1691, факс: +375 (17) 269 1699
www.cisco.ru

Казахстан, 050059, Алматы,
бизнес-центр «Самал Тауэрс»,
ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, 14 этаж
Телефон: +7 (727) 244 2101, факс: +7 (727) 244 2102

Азербайджан, AZ1010, Баку,
ул. Низами, 90А, Лэндмарк здание III, 3-й этаж
Телефон: +994-12-437-48-20, факс: +994-12-437 4821

Узбекистан, 100000, Ташкент,
бизнес центр INCONEL, ул. Пушкина, 75, офис 605
Телефон: +998-71-140-4460, факс: +998-71-140 4465

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских взаимоотношений между Cisco и любой другой компанией. (1110R)