



迁移支持服务

关于客户迁移支持服务，您需要了解哪些内容

2017 年 3 月

在网设备 (IB) 更新

客户正在利用全数字化技术实现业务转型



创新速度更快



降低复杂性



降低风险



崩溃
复杂性



但并非所有客户都能在其 IB 到达最后支持日期 (LDoS) 之前进行更新换代



“我们没有时间、资源或预算来迁移所有过时的产品”

“我们还没决定要投资哪个技术平台”

“我们正在购置和构建新的基础设施，但要等到许多产品达到 LDoS 之后才能投入使用”

客户需要更新/保护其过时技术

>80%

的客户的过时 IT 基础设施将显著增加

1/3

的客户在网设备 (IB) 将在未来 3 年内 (17 至 19 年)
达到最后支持日期 (LDoS)



运营过程中使用过时和不受支持的产品会带来风险

对客户的潜在影响



- 网络可用性
- IT 合规性
- 服务水平承诺
- 工作效率
- 信誉

对您和思科的影响

- 第三方维护和竞争性渗透
- 经常性服务收入损失

利用迁移支持服务在迁移过程中缩小差距



我们提供两种技术服务，帮助客户在迁移至思科技术的过程中降低风险

扩展支持 (ES)

故障迁移服务 (MFS)

迁移支持服务



两种技术服务在思科迁移过程中为最后支持日期 (LDoS) 产品提供支持

故障迁移服务 (MFS)

- 通过思科 RMA 流程，使用计划迁移目标产品来替代发生故障的 LDoS 产品
- 最多可续约 **5 年**，并提供商定的迁移计划及核准的迁移映射表
- 最适合**低复杂性产品**以及高复杂性设备的有限组件
- 受**地域和设备复杂性**限制

扩展支持 (ES)

- 继续提供技术支持，并通过思科 RMA 流程使用相似产品 (类似产品)来替代发生故障的 LDoS 网络产品
- 1 年期（在 LDoS 后**最多 2 年**），并提供商定的迁移计划
- 适用于所有产品，尤其是尚未达到 LDoS 的机箱中的 LDoS 组件
- 受**备件可用性、持续时间以及 LDoS 已过时间**限制

MSS 计划的条件与资格

- ✓ 活跃客户或 1 级合作伙伴
- ✓ 必须已实施有效且记录在案的迁移计划
- ✓ 需要扩展支持的产品必须受有效服务合同的覆盖（扩展支持 [ES] 的要求，而非故障设备迁移服务 [MF] 的要求）
- ✓ 不应在产品 LDoS 的 2 年前提出延期申请
- ✓ 不得作为综合服务（TS 和 AS）销售仅 TS 组件会通过审批
- ✓ 应用软件不符合 MSS 计划的条件

为何推出迁移支持服务？

思科/卖方

- ✓ 提高对思科的忠诚度和更新/迁移承诺
- ✓ 提高客户保留率和满意度
- ✓ 阻止竞争对手插手
- ✓ 增加服务订购
- ✓ 提高收入潜力，改善配额完成情况

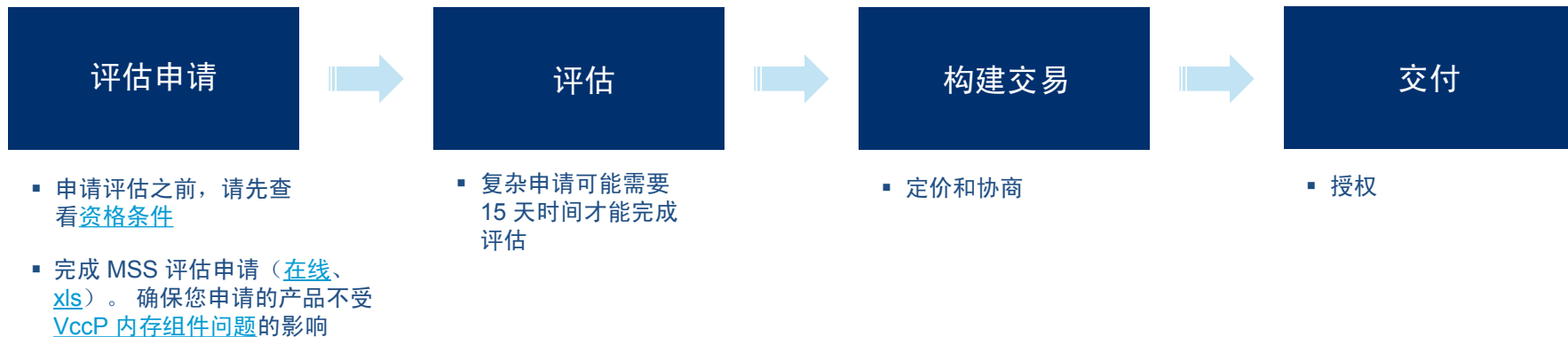


客户

- ✓ 维护服务范围（扩展支持）
- ✓ 当设备发生故障时促进迁移（故障迁移服务）
- ✓ 降低与过时基础设施相关的运营风险
- ✓ 支持 IT 服务合规性和业务连续性
- ✓ 灵活地为迁移到下一代产品赢得更多时间
- ✓ 随时间推移分摊资本支出

MSS 非标准流程

迁移支持服务不遵循标准订购流程。MSS 具有特定的资格条件，并且每项申请必须经过 MSS 团队审核与批准。通过审批后，该服务遵循非标准订购流程。



准备好开始了吗？

发现



1. 了解客户的网络
2. 确定客户的 LDoS 产品
3. 确定使用 MSS 迁移和/或降低风险的商机

鉴别



1. 与客户开展主动迁移计划和 LDoS 风险对话
2. 确定迁移预算/时间
3. 评估 MSS 是否为可行的解决方案
4. 根据 MSS 计划标准确定是否符合资格条件

计划和执行



1. 确定迁移/LDoS 销售战略
2. 提交 MSS 评估（所有 MSS 交易都是非标准的，必须通过评估过程 – 最长需要 15 天的时间，因此请提前计划）
3. 报价和订购（遵循非标准流程）

ACTION

我们可以帮助您获取有关客户的 LDoS 设备的信息并审核 MSS 条件和资格，以确定 MSS 是否为适合客户的解决方案

资源

存储库

- [迁移支持服务 Jive](#)
- [Sales Connect 上的迁移支持服务](#)
- [迁移支持服务 Cisco.com 页面](#)
- [Jive 第三方维护者威胁](#)
- [淘汰](#)

重要相关资料

- [MSS 销售加速卡](#)
- [MSS VOD \(内部\)](#)
- [内部销售演示](#)
- [十大常见问题解答](#)
- [Jive 常见问题在线解答](#)
- [迁移至 ISR 4K 系列](#)

有什么问题吗？

