



扩展您的现有服务组合，推动服务收入增长，增加运营支持服务的利润，并提高客户忠诚度。

思科® 合作伙伴支持服务（图 1）可以为受管的客户网络提供技术支持功能和洞察力，符合条件的合作伙伴可以将这些服务要素融合到合作伙伴品牌的服务组合中，从而扩展服务组合，降低交付成本，加快上市速度，并提高客户忠诚度。

合作伙伴支持服务是思科协作服务系列的一部分，专门售予符合条件的思科合作伙伴。此服务有助于简化技术服务及事件管理、安全及产品风险通告管理、服务覆盖管理和产品生命周期管理工作流程，并提高这些工作流程的效率。

图 1. 思科合作伙伴支持服务



## 技术支持功能和洞察力

借助合作伙伴支持服务，您可以在解决受管客户网络中的关键 IT 问题时，随时根据需要直接获取思科屡获殊荣的技术支持专业知识和网络洞察力。其中包括：

- **合作伙伴直接访问思科技术支持中心 (TAC)：** 在合作伙伴支持服务下，您可以全年全天候随时联系思科 TAC 中的专业工程师。如果出现影响客户关键业务系统的问题，您可以快速联系擅长诊断疑难杂症的技术专家。

# 思科合作伙伴支持服务

产品手册

当合作伙伴的支持请求升级到 TAC 时，由思科智能技术支持的合作伙伴支持服务 TAC 会集中精力，加快问题解决。这些智能技术包括：

- My CiscoExpert (MCE) - 采用基于技能的路由机制，在合作伙伴与空闲的高技能思科 TAC 工程师之间进行配对。此服务模式有助于避免重复进行已完成的基本故障排除工作，从而加快解决问题的速度，提高客户满意度，并降低运营成本。
- SmartData Advantage (SDA) - 帮助有效利用已收集的设备信息加快 TAC 解决问题的速度。由智能收集功能提供的支持信息可为 TAC 工程师提供设备的详细信息，帮助加快技术分析，使问题更快得到解决，从而提高客户满意度并降低运营成本。
- **在线资源：**思科支持网站提供各种资源，为您提供快捷的自助式支持。这些资源提供最新的技术信息，您可以随时根据需要自由使用。利用“我的思科”功能可以整理和跟踪对您最重要的信息，包括自动故障排除工具和包含 9 万多份技术文档的资料库。

通过合作伙伴支持服务支持社区，您可以联系思科主题专家，并在论坛上与同侪进行交互。此外，该社区还提供丰富的文档和帮助指南，以及各种交互式工具、反馈链接和其他支持资源。

在线资源还包括 API 和高度安全的智能服务连接门户，便于合作伙伴访问受管的终端客户网络的特定数据。

- **获得最新软件更新：**通过随时在线获取最新的软件更新，为客户提供投资保护，并延长思科产品的使用寿命。新的软件功能可支持更大的网络容量和更强的安全功能，并在确保合规性的同时，提供更出色的互通性。
- **硬件备件先行更换**可根据客户需求提供：下一工作日和高级服务选项最短可在两个小时内完成部件更换（具体取决于客户选择的合同覆盖类型）。
- **网络和合同可视性：**合作伙伴支持服务可帮助您更好地了解客户网络中的 IT 资产的状态。该服务可收集网络中已安装思科设备的相关信息，并将这些信息与思科丰富的知识库进行关联，从而生成切实可行的情报，帮助客户更好地作出业务决策。通过高度安全的智能服务连接门户和合作伙伴支持服务 API，合作伙伴可以获得以下数据：

- **已安装思科设备的详细信息及合同覆盖情况：**对客户已安装思科设备的即时可视性有助于提高问题解决速度，并简化业务运营。对合同覆盖范围的可视性有助于进行风险管理，并且在出现问题时，有助于简化授权并快速解决问题。
- **安全和产品风险通告：**相关硬件、软件和安全风险通告以及现场通知为您提供有关客户网络中思科产品的重要通知并帮助预防服务中断。
  - **硬件风险通告：**硬件风险通告可通知您关于已经达到或即将达到寿命终止状态的网络设备。
  - **软件风险通告：**软件风险通告可通知您关于客户当前使用的特定软件版本的寿命终止情况。
  - **安全风险通告：**安全风险通告是指产品安全事件响应团队 (PSIRT) 风险通告，可通知您与受管网络中特定设备相关的安全漏洞。
  - **现场通知：**现场通知可通知您有关硬件设备或软件版本的重大问题（不包括安全漏洞问题）。现场通知通常需要客户采取行动，比如 RMA。
- **设备故障诊断：**由思科 Smart Call Home 技术提供支持，自动发送早期通知和修复建议，帮助您快速解决问题。

# 思科合作伙伴支持服务

产品手册

- **评估：**受管网络中设备当前状态的快照，以及有关这些设备的功能是否适合不同战略计划（有效的能源管理、云就绪性等等）的报告，这些信息可帮助您根据客户的战略和业务需求，就新架构/解决方案做出明智的决策。利用这些信息，您将能够根据客户预算和目标创建网络升级路线图，并且更好地了解您的销售渠道，从而改善客户体验。

## 智能的工作流程

合作伙伴支持服务提供的技术支持功能和洞察力有助于推动交互式智能工作流程，从而简化支持管理流程。这些工作流程可以帮助您：

- 确保客户的关键设备涵盖在支持范围内，发现产品更新商机，并且更快速地向客户和市场推广新服务，从而推动服务收入增长。
- 简化合同管理，轻松发现和修复客户网络中的问题，从而提高运营支持服务的利润。
- 提供差异化的服务，并通过提前预防问题帮助客户保持业务连续性，从而提高客户忠诚度。

## 技术服务与事件管理

技术服务与事件管理提供对思科专业知识的访问权限，以快速解决各种事件。思科 TAC 由获得思科产品认证、运营商架构认证和高级技术认证的专业人员组成，可围绕产品的使用、配置和故障排除提供协助。提供针对受管网络的最新设备数据的网络和合同可视性可帮助简化支持流程，便于您和思科 TAC 代表更快解决问题。

## 安全和产品风险通告管理

当网络中有成千上万台设备时，要掌握最新思科风险通告动态可能会有一定的挑战性。合作伙伴支持服务通过帮助您提前发现和管理与受管终端客户网络相关的安全和产品风险通告，来帮助预防网络中断。及时发现潜在的安全漏洞和产品寿命终止问题有助于管理客户业务连续性风险。关于寿命终止问题的提前通知也意味着您能够提前发现产品更新商机，让您能够为客户构建网络升级计划，同时增加您的收入。

## 服务覆盖管理

服务覆盖管理有助于快速、轻松地发现客户网络中已受覆盖或未受覆盖的 IT 资产，确保关键资产具备必要的支持级别，以满足业务需求并符合公司策略。这些报告可帮助您通知客户他们的关键设备是否没有获得足够的服务覆盖，从而为您创造额外的服务机会。合作伙伴支持服务还简化了续约流程，因为可轻松地找出哪台设备需要新的或更好的覆盖，同时您可以高效地向客户提供这些覆盖选项。

## 产品生命周期管理

借助产品生命周期管理，您可以查看受管网络中已安装的思科设备的最新信息，包括设备和配置详细信息。自动收集工具和功能不仅比手动方法更加高效，而且降低了出错的风险。这使您可以更轻松地为客户维护适当的设备配置，发现硬件更新商机，并帮助客户合理规划预算和网络升级。

## 更多详情

有关思科合作伙伴支持服务的更多信息，请访问思科合作伙伴中心的“协作服务”部分，或者联系您当地的思科合作伙伴服务开发经理。



美洲总部  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

亚太总部  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

欧洲总部  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

思科在全球设有 200 多个办事处。思科网站 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices) 中列出了各办事处的地址、电话和传真。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。要查看思科商标列表，请点击此 URL：[www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。“合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。(1110R) LWI/SN-19701 08/16