

思科合作伙伴支持服务

改善合作伙伴体验的新途径

思科®协作技术服务通过各种有用的资产，帮助您开发出成本更低、价值更高的解决方案，从而提高您的年度业务收入。

该服务将传统维护服务与智能功能集于一身。通过与思科合作，您可以帮助客户迁移至更侧重于整体的以解决方案为主导的网络运营模式。这样一来，您就能更加积极主动地通过顾问式服务解决客户最迫切的需求。

转变技术支持的交付方式

合作伙伴支持服务与思科的协作技术服务相辅相成，为您提供各种技术支持能力和洞察力，您可以自由选择并进行定制，然后以具有成本效益的方式交付给您的客户。有价值的情报和主动支持可提高客户满意度并提高销售业绩。

思科合作伙伴支持服务通过具有以下优势的解决方案，帮助您加强现有支持服务、开发新支持服务、提高客户忠诚度，并实现业务增长：

- 从数千次企业级部署中总结出的领先实践方法 - 有助于您为客户提供有效的建议和技术支持
- 及时的报告（将客户网络中的思科产品与现场通知风险通告及产品生命周期公告关联在一起） - 让您可以主动为客户提供与技术问题相关的建议，改善已安装思科设备的管理，并合理规划未来的投资。
- 业界领先的服务交付、主题专家和方法 - 可为您的高级技术或新兴技术解决方案部署提供支持，帮助您的人员做事更有效更高效
- 智能的服务平台 - 方便您与思科进行协作；可通过系统级和应用级界面自动向客户提供服务和报告；还可用于访问在线信息或联系主题专家



合作伙伴可以获得的优势

- 增加服务收入
- 增加运营支持利润
- 提高客户忠诚度



智能的工作流程

- 技术服务与事故管理
- 安全和产品风险通告管理
- 服务覆盖管理
- 产品生命周期管理



技术支持能力和洞察力

- 思科技术支持中心 (TAC) 访问权限
- 在线资源（支持网站、门户、API）
- 硬件备件先行更换
- 软件更新
- 网络和合同可视性

思科协作服务具有以下与众不同之处：

- **创新服务组合：**通过主动的智能服务通过用于业务演进的可预测规划图，促进您的业务发展和利润增长。
- **客户支持战略：**通过明确的规则来推进以合作伙伴为主导的方法，帮助您巩固作为可靠顾问的形象，并维护您的长期客户关系。
- **思科服务合作伙伴计划：**通过可预测的结构、丰厚的奖励和最佳的实践，帮助您利用现有投资扩展和管理您的业务。
- **思科的市场领导者地位：**行业认可的网络解决方案确保您的技术投资完全符合客户的业务目标。思科的市场领袖地位和声誉可为您的投资提供信心。

提高工作效率的业务价值

借助思科合作伙伴支持服务，您可以从基于事件的被动服务模式转变为具有前瞻性的主动支持服务模式，并打造出依托于思科支持和专业知识的个性化解决方案组合，进而更有效地应对业务挑战和竞争压力。

为何选择思科服务？

在思科，我们建立我们的新技术知识存储库并通过我们的合作伙伴和客户全球生态系统分享该知识存储库。通过智能服务提供这些知识能够提高运营效率，提供可预测性能，并简化了越来越复杂的网络和 IT 基础设施。

通过开发并始终如一地提供高价值的主动技术支持服务，同时利用思科内容深蕴的知识库实现服务自动化，您将能够减少基础设施投资，创造更多利润，并扩大您的业务规模：

- 利用思科内容深蕴的知识库构建可复制、可扩展并能带来经常性收入流的全新解决方案，**推动**您的业务实现增长。
- 借助思科智能服务功能提供更深入的网络洞察力，并提高运营效率和服务交付效率，在此基础上不断**扩展**以满足客户需求。
- 利用定制解决方案更快打入市场，同时降低风险并减少资本投资，让您的企业在竞争中**脱颖而出**。
- 借助主动式问题解决方法、更高的一致性和准确性，以及基于网络情报的可行建议，**提高**客户满意度和客户保留率。
- 通过部署先进技术，并利用思科专业知识、智能服务创新和业界领先的实践打造个性化服务来满足客户更高的期望，在向新老客户渗透方面**获得**优势。

思科工程师和思科认证合作伙伴是提供高度集成的协作型自适应解决方案的业界精英。我们与合作伙伴携手组成全球最大的行业认证专家团队，为最复杂的网络提供支持，为客户提供超预期的服务。

更多相关信息

有关合作伙伴支持服务的更多信息，请访问
<http://www.cisco.com/go/collaborativepss>。