



# High-Value Services

思科高价值服务

刘鑫

思科服务产品及业务发展经理

2017年12月

# 市场在变化 IT环境在不断发展

传统的产​​品支持已无法满足客户需求



企业需要创新、转型和增长



IT 复杂性日益增加



对服务的需求日益提高

# 思科高价值服务可以帮助您获得成功

高价值服务



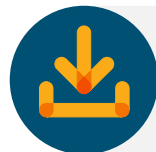
网络

思科尊享技术服务TSA  
思科托管服务CMS



解决方案

解决方案支持Solution Support



软件

软件支持加强版和增值版  
Software Support Enhanced and Premium

基础服务



产品

基础支持  
SNTC, Software Support Basic

# 高价值服务

基于世界一流的支持和IT创新



## 分析与优化

- 故障管理 KPI
- 客户基准评估
- 故障趋势分析
- 软件使用分析



## 新用户引导和最佳实践

- 新用户引导
- 配置最佳实践
- 软件与工作流的集成
- 自动化监控和故障监测



## 网络专业知识

- 超过 5000 万个网络环境
- 1.2 万名工程师、架构师和顾问
- 2.5 万个认证
- 深入了解客户环境



## 服务覆盖与灵活性

- 包含第三方的生态系统支持
- 全球化的服务交付模式与能力
- 提供不同的服务覆盖选择

最大化系统运行时间

优化运营

释放价值

## 软件支持



- 软件支持加强版和增值版  
Software Support Enhanced and Premium
- 软件技术专家
- 技术应用(Adoption)和客户引导(Onboarding)
- 灵活的部署和订阅方式

视频使用率提高了 **2.6 倍**

# 软件支持

## ✓✓✓ 增值版

- 专属服务管理
- 最高优先级支持请求
- workflow 集成

## ✓✓ 加强版

- 优先处理支持请求
- 直接联系软件技术专家
- 技术应用支持和客户引导

## ✓ 基础版

- 基础支持

## 解决方案 支持



- 主要联系人和解决方案专业知识
- 包含解决方案环境中第三方合作伙伴的产品支持团队协调
- 解决方案级别的故障管理直至解决
- 提供新用户引导与技术培训，加快获得投资回报

问题解决速度加快了 43%

# 全智慧网络解决方案支持

## 软件定义的接入 (SD-Access) 解决方案

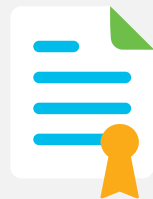


软件



硬件

思科



服务

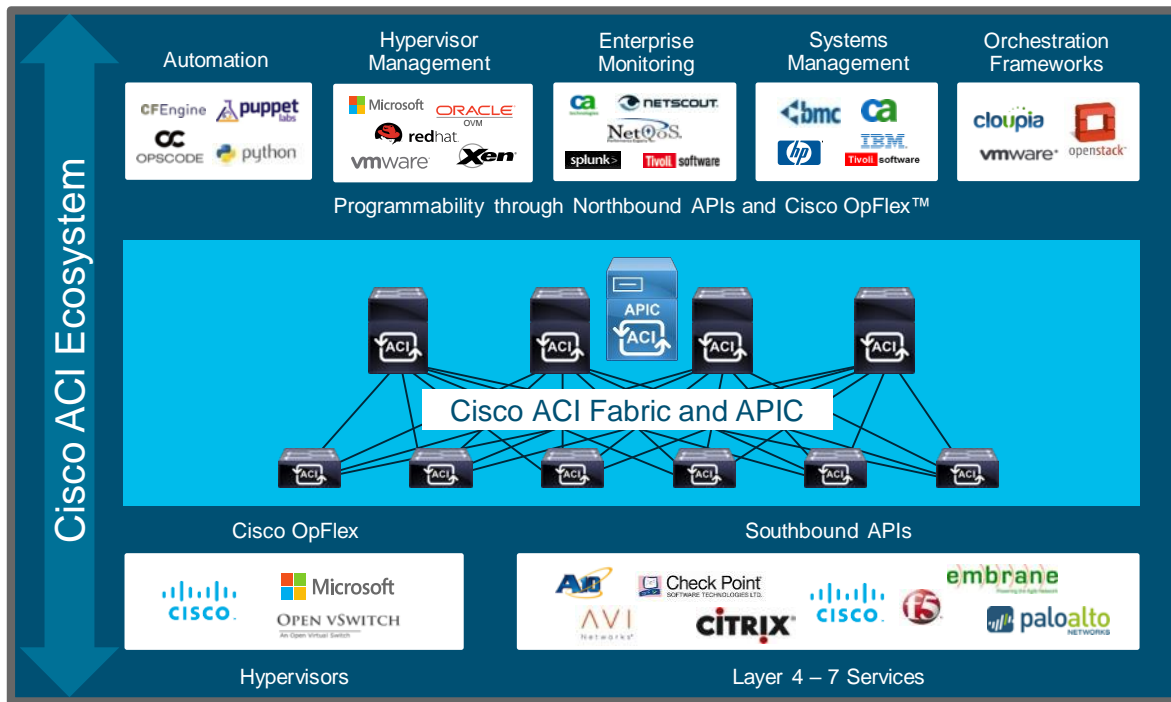
多供应商



解决方案支持



# ACI解决方案支持 (高级版)



解决方案适用场景:

- 整个思科 ACI 生态系统的互操作性排障, 包括思科 ACI 第三方供应商
- 所有思科 ACI 第三方供应商的互操作故障隔离和案例管理
- 产品支持整合在一个合同中, 包含思科 ACI 架构产品的SNTCI以及Software Support Basic服务同等交付物
- 思科 APIC 必备服务
- 仍需购买第三方合作伙伴相关产品的产品级别支持

# 覆盖每个解决方案组合

## Collaboration

[Collaboration](#)

[Hosted Collaboration Solution](#)

## Data Center

[Application Centric Infrastructure](#)

[CloudCenter](#)

[Contiv Open Source](#)

[Data Center](#)

[FlexPod®](#)

[OpenStack™](#)

[SAP HANA](#)

[Tetration Analytics](#)

[VersaStack™](#)

## IoT

[Connected Manufacturing](#)

[Connected Utilities](#)

[Digital Platform for Cities](#)

[Digital Transportation](#)

[Instant Connect and Video Surveillance](#)

[Smart City LoRa](#)

[Cisco Vision Dynamic Signage Director](#)

## Networking

[Cisco Apple Enterprise Mobility](#)

[DNA Software Defined Access](#)

[Enterprise Network Function Virtualization](#)

[Intelligent WAN](#)

[Mobile Experience](#)

## Service Provider

[IP Media for Fabric](#)

[Service Provider Mobility](#)

## Security

[Security Solutions](#)

## 尊享技术 服务



- 客户全网服务管理及个性化支持
- 客户基准评估
- 可衡量的 KPI
- 分析与优化

网络中断减少 70%

# 思科尊享技术支持服务概览

## 客户定义



Platinum  
IT 灵活性支持

独家获益

## 最大程度减少 业务中断



Bronze  
运营支持



Silver  
技术支持

- 缩短恢复时间



Gold  
深度技术支持

- 缩短恢复时间
- 减少意外的中断时间
- 减少计划的中断时间

- 缩短恢复时间
- 减少意外的中断时间
- 减少计划的中断时间
- 增强 IT 灵活性

## 提高运营效率

- 提高员工生产力
- IT资产利用率的增强

- 提高员工生产力
- IT 资产利用率的增强

- 提高员工生产力
- IT 资产利用率的增强

- 提高员工生产力
- IT 资产利用率的增强

CISCO BRAND SERVICE

# 技术尊享服务中的客户基准评估



持续改进



提高竞争优势



更好的业务决策

## 平均故障响应时间

平均值 (2016) 7.5 分钟

平均值 (2017) 5 分钟

行业均值

7 分钟

7 分钟

-49%



# 为什么选择思科高价值服务？

服务加快企业发展步伐



最大化系统  
运行时间



优化  
运营



释放  
价值

43%

解决问题  
的速度加快  
43%

70%

中断事件  
减少 70%

2.6 倍

视频使用  
增加 2.6 倍

20%

客户系统上线  
时间缩短 20%

