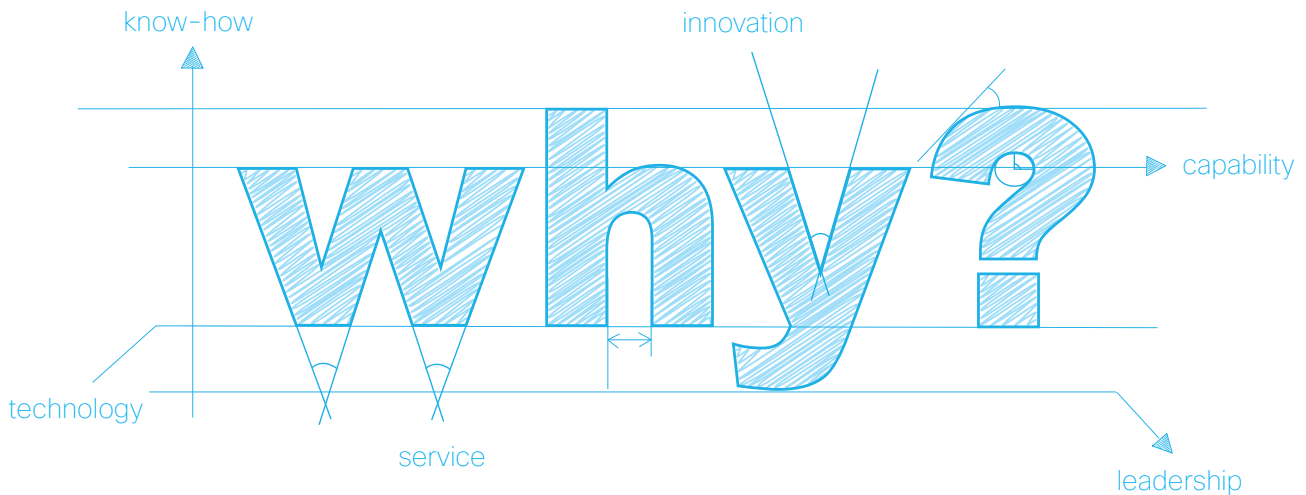


중견·중소기업 고객을 위한
시스코 기술지원서비스
가이드북 2016

Cisco Technical Services



| 왜 시스코 기술지원 서비스여야 할까요?



1 제조사 고유의 기술 노하우

시스코는 128개국에서 24x365로 서비스를 제공하며, 분기당 평균 25만 건의 서비스 요청사항을 처리하고, 축적된 기술 정보를 바탕으로 안정적인 운용을 지원합니다.

2 시스코의 혁신과 기술 리더십

시스코는 30년간 변화와 혁신을 거듭하며 발전해왔으며, 평균 5년 이상의 실무 경험을 가진 실력있는 시스코 엔지니어 (CCIE 엔지니어 약680명)를 전세계에 보유하고 있습니다.

3 제품의 성능 향상 및 IT 기술운용 역량 강화

시스코는 진화하는 위협에 대비한 보안 설정과 업데이트를 빠짐없이 할 수 있도록 지원하며, 장애의 원인 규명이나 신속한 부품 교체를 통해 장애에 빠르게 대응할 수 있도록 합니다. 또한, 다양한 분석 리포트와 통찰력을 제공함으로써, 비즈니스 전략에 맞춰 IT를 운용해 나갈 수 있도록 합니다.

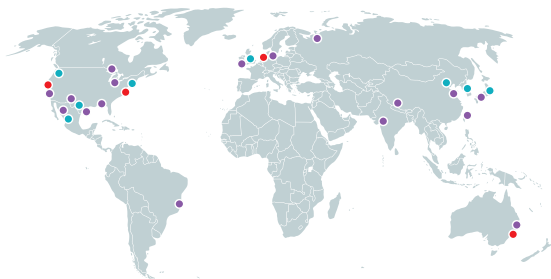
시스코의 기본 기술지원 서비스는 고객과 시스코 파트너사 간에 맺는 유지보수 계약의 근간이 되며, 업계 최고의 장애 대응 체계를 통해 궁극적으로 고객 네트워크의 가용성과 안정성을 높여드립니다.

시스코 기본 기술지원 서비스의 4가지 요소 및 특징 (4-Pillar)

1 시스코 TAC엔지니어의 기술 지원

시스코 기술지원센터(TAC)는 전화, 이메일, 인터넷 등을 통해 네트워크 운용 시 장애가 발생하면 해결을 지원하거나, 제품의 설정이나 조작방법 등 고객의 문의에 대응합니다.

- 24시간 연중무휴로 전세계 어디서나 일관되고 동일한 방식으로 지원
- 한국 전담 시스코 TAC 운용 및 통역 서비스 제공
- 1,400명 이상의 글로벌 기술지원 엔지니어
- 1만 3,000명 이상의 글로벌 기술 개발 엔지니어
- 30명 이상의 한국 전담 엔지니어 보유



2 하드웨어 교체 서비스 (Return Material Authorization: RMA)

장애의 원인이 하드웨어 부품 불량 등에 있다는 것이 확인된 경우, 계약된 서비스 레벨에 맞춰 교환부품을 배송합니다.

- 전세계 1,400여개의 물류센터를 운영하고 있어 적시에 예비부품 전달
- 연간 94만건의 부품배송 진행, 10조원 어치 이상의 부품 보유
- 업계 최다 국내 물류 창고 보유 및 2시간 배송 시스템 구축



3 소프트웨어 업데이트 무상 제공

운용 환경의 변화에 따라 소프트웨어의 결함을 보완, 향상된 기능을 포함한 OS업데이트 및 업그레이드 된 버전을 다운로드 받을 수 있도록 합니다.

- 현 기능보다 확장된 성능 제공
- 추가적인 장비 투자없이 새로운 기능 사용 가능
- 고객의 네트워크 및 비즈니스 어플리케이션에 대한 가용성 및 안정성 향상
- 기존 사용 중인 시스코 장비의 수명연장

4 시스코 웹사이트의 각종 온라인 툴 및 기술 자료

시스코 제품에 대한 18만 5,000건 이상의 기술 문서, 매뉴얼, 각종 툴 등을 시스코 웹사이트를 통해 제공합니다.

- 전세계 84%의 기술이슈가 온라인에서 제공된 기술자료만으로도 해결가능
- 월 22만 2,000건의 기술이슈 해결
- 월 1,800만 건의 기술자료 이용
- 월 570만 건의 소프트웨어 자료 다운로드
- 600건 이상의 Best Practice 보유

1

Smart Net Total Care (SNTC)

- 대상 고객군 : 대기업, 중견기업, 중소기업, SP 사업자
- 대표적인 시스코 스마트 서비스인 Smart Net Total Care는 시스코 기본 기술지원 서비스의 4가지 기본 요소를 바탕으로, 시스코의 지적자산 데이터와 자동화 기술을 결합해 만든 통합적인 네트워크 운용지원 서비스입니다.
- 전세계 약 1,500여곳 이상의 고객이 도입해 운영하고 있으며, 특히, Fortune 100대 기업의 약 70%에서 사용 중입니다. 이를 통해 쌓인 시스코의 높은 기술력과 풍부한 경험은 효율적이고 안정적인 IT운용을 가능하게 합니다.



■ SNTC의 스마트 서비스 기능 주요 내용 및 효과

A. 실시간 자산 관리	B. 자산별 분석 보고서	C. 지능형 장애감지 및 분석
• 운용 하드웨어 종류, 수량, 시리얼 번호 (사시/모듈/GBIC, 파워, 내부 카드 레벨까지) • 사용 중인 소프트웨어 종류, 버전, 수량 및 분포 • 서비스 계약 여부 및 장비 별 계약 기간	• 장단기 라이프사이클 보고서 (End-of-000) • 보안 취약점(PSIRT) 분석 보고서 • 하드웨어 리콜(Field Notice) 분석 보고서	• 이상징후 발생시 장비에서 자동 분석 요청 • 인공 지능 시스템에서 자동 장애 분석 • 고객/파트너 통지 및 필요시 자동 케이스 생성 • 불필요한 정보 수집 시간 소모가 줄어듦

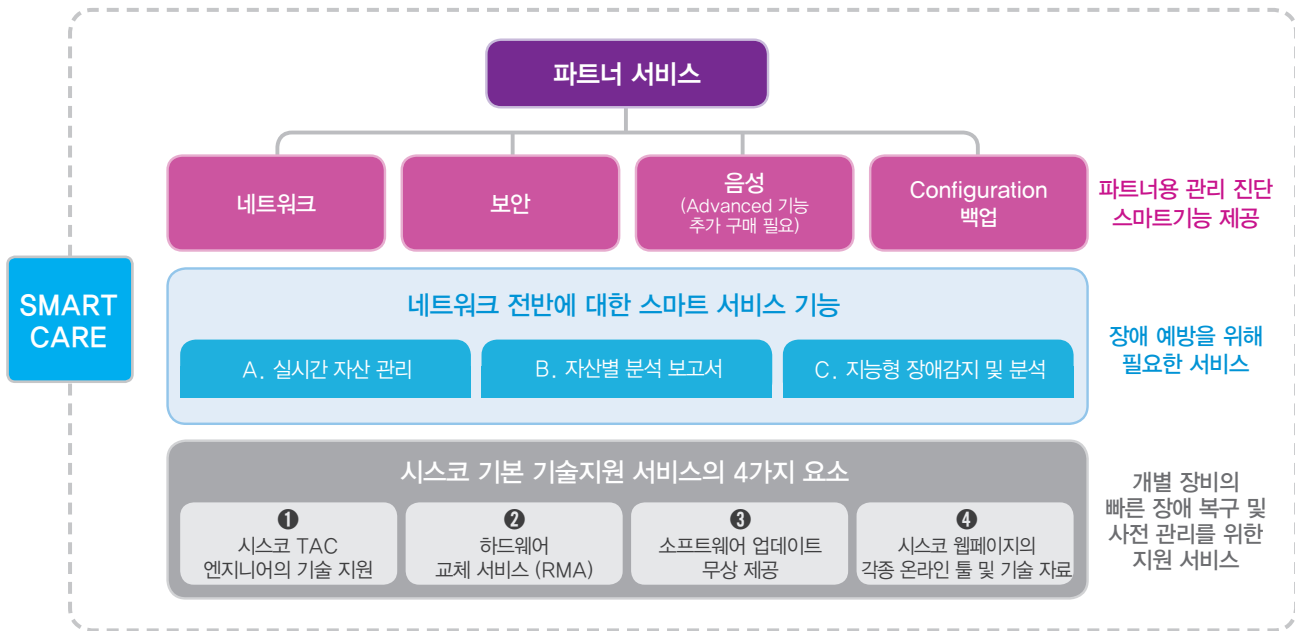
■ SNTC 프로그램 포털 제공 정보

네트워크 장비 정보 (Category별 분류)	서비스 미지원 장비 리스트 항목	제품 단종 정보 → IT 예산 투자 계획 준비
시스템 계약정보 (장비별 계약 현황)	장애 알람 정보 (PSIRT, Hardware Recall)	네트워크 현황 Report

2 Smart Care

• 대상 고객군: 중견기업, 중소기업

- 중견, 중소기업용 시스코 스마트 서비스인 Smart Care는 기본 기술지원 서비스를 기반으로 파트너가 포털을 활용해, 장애 대응은 물론 장애 예방이 가능하도록 함으로써 효율적인 네트워크 운영을 지원하는 서비스입니다.
- 파트너는 시스코가 제공하는 진단/분석 툴과 TAC 엔지니어를 활용하여 고객에게 유지보수서비스를 제공합니다.



■ Smart Net Total Care와 Smart Care 비교

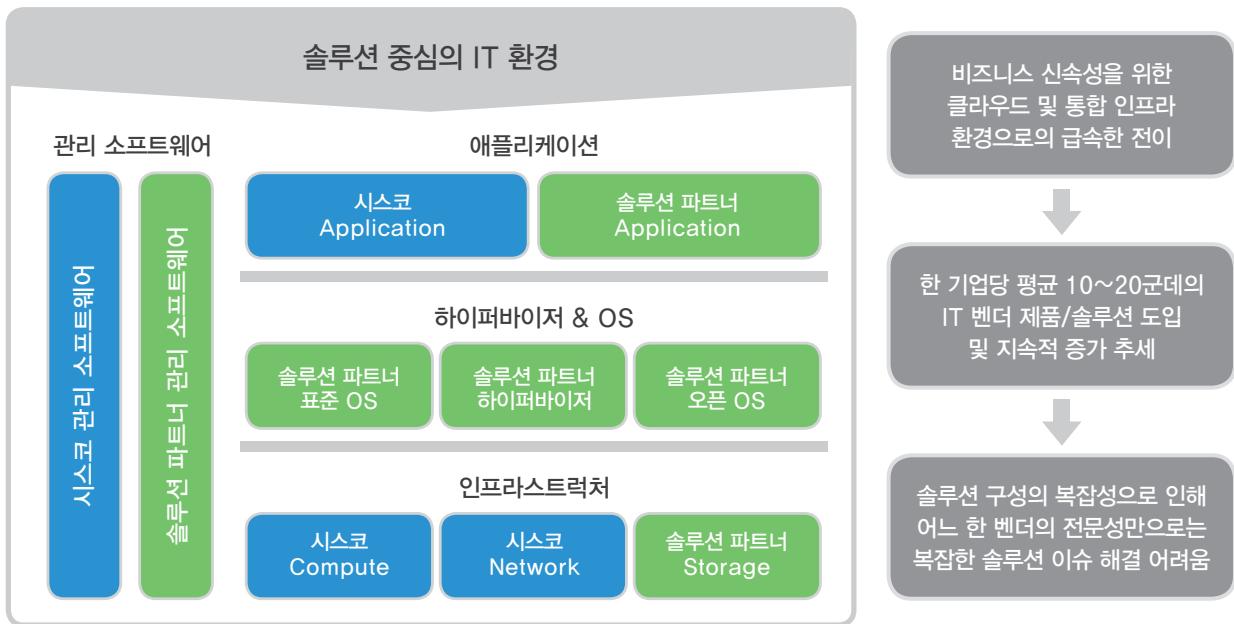
서비스명	Smart Net Total Care(SNTC)	Smart Care
대상 제품	• 모든 시스코 장비	• 대부분의 시스코 장비 지원(문의 요청)
대표 SKU	• CON-SNT-XXX (8x5xNBD) • CON-SNTP-XXX (24x7x4) • CON-C4P/OSP-XXX (24x7x4 현장지원)	• CON-SCN-XXX (8x5xNBD) • CON-SCP-XXX (24x7x4) • CON-SCO-XXX(24x7x4 현장지원)
포털 웹사이트	• SNTC 포털 • 고객용	• 스마트 케어 포털 • 파트너용
스마트 서비스	• 실시간 자산 관리 • 계약관리 • 장애분석통보 • 네트워크 현황 정보 • 자동 장비 진단 기능 제공(SCH) • 각종 레포트 기능	• 실시간 자산관리 • 알람보고 • 자동 장비 진단 기능 제공(SCH)-제한적임 • 진단관리툴(네트워크모니터링/보안/음성) • 백업관리툴
장비 기술 지원	• TAC 엔지니어 지원 • RMA • IOS & 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드 • 모든 시스코 온라인 기술 자료 이용	• TAC 엔지니어 지원 • RMA • IOS & 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드 • 모든 시스코 온라인 기술 자료 이용

3

Solution Support (SSPT)

오늘날 IT 환경은 솔루션 위주로 급격히 진화하고 있습니다

비즈니스 요구에 기반하여 도입한 솔루션의 효율적인 운영을 위해서는
멀티 벤더 환경을 이해하는 솔루션 레벨 기술지원 서비스가 필요
(ACI, SAP HANA, VersaStack, Big Data, HCS 등 20여가지 솔루션대상)



제품과 솔루션 지원을 포함한 통합 기술지원 서비스로의 진화

서비스 기술 지원 항목	제품 기술지원 서비스 (SNTC)	솔루션 서포트 (SSPT)
24x7 연중무휴 글로벌 레벨의 기술지원	○	○
24시간 시스코 온라인 웹사이트 상시 이용 가능	○	○
불량 하드웨어 사전 교체 (2/4시간, 익일 배송)	○	○
네트워크 장비 OS 소프트웨어 제품 업데이트 및 업그레이드 지원	○	○
장비상의 Smart Call Home기능 설정을 통한 선제적 장애진단 및 즉각적인 알람	○	○
스마트 기능의 활용 및 편의를 돕는 웹 기반의 사용자 커뮤니티 제공	○	○
24x7 솔루션 레벨의 기술지원 제공		○
멀티 벤더와 관련한 이슈에 대해 문제해결을 위한 커뮤니케이션 단일 창구 역할		○
솔루션 레벨의 전문 엔지니어를 통한 서비스		○
멀티 벤더와의 협업을 통한 신속한 문제 파악, 트러블슈팅 및 해결책 제시		○

시스코 기술지원 서비스 SKU

Product		Service Level			
		Service 품명	코드	오더코드	서비스 설명
EN/DC	Mid/High-end	Smart Net Total Care	SNT	CON-SNT-1	8x5xNBD
			3SNT	CON-3SNT-1	3년 8x5xNBD
			SNTE	CON-SNTE-1	8x5x4
			SNTP	CON-SNTP-1	24x7x4
			3SNTP	CON-3SNTP-1	3년 24x7x4
			S2P	CON-S2P-1	24x7x2
		Smart Net Total Care Onsite	CS	CON-OS-1	8x5xNBD Onsite
			C4S	CON-OSE-1	8x5x4 Onsite
			C4P	CON-OSP-1	24x7x4 Onsite
			3C4P	CON-3OSP-1	3년 24x7x4 Onsite
	C2P	CON-PREM-1	24x7x2 Onsite		
	Critical Infrastructure (VersaStack, Flexpod)	Solution Support	SSSNT	CON-SSSNT	SSPT 8x5xNBD
			SSSNE	CON-SSSNE	SSPT 8x5x4
			SSSNP	CON-SSSNP	SSPT 24x7x4
			SSS2P	CON-SSS2P	SSPT 24x7x2
			SSCS	CON-SSCS	SSPT 8x5xNBD Onsite
			SSC4S	CON-SSC4S	SSPT 8x5x4 Onsite
			SSC4P	CON-SSC4P	SSPT 24x7x4 Onsite
			SSC2P	CON-SSC2P	SSPT 24x7x2 Onsite
	ACI Plus	Solution Support Plus	SSPNB	CON-SSPNB	SSPT Plus, 8x5xNBD
			SSPNE	CON-SSPNE	SSPT Plus, 8x5x4
			SSPNP	CON-SSPNP	SSPT Plus, 24x7x4
			SSPS2	CON-SSPS2	SSPT Plus, 24x7x2
			SSPCS	CON-SSPCS	SSPT Plus, 8x5xNBD Onsite
			SSP4S	CON-SSP4S	SSPT Plus, 8x5x4 Onsite
			SSP4P	CON-SSP4P	SSPT Plus, 24x7x4 Onsite
			SSPC2	CON-SSPC2	SSPT Plus, 24x7x2 Onsite
	Low-end	Smart Foundation	SMBS	CON-SMBS-1	
S/W	SAS	CON-SAS-1	no major upgrade		
	SASU	SAU	CON-SAU-1	w/major upgrade	
Security (IPS)	H/W + S/W	IPS service	SU1	CON-SU1-1	8x5xNBD
			SU2	CON-SU2-1	8x5x4
			SU3	CON-SU3-1	24x7x4
			SU4	CON-SU4-1	24x7x2
		IPS service Onsite	SUO1	CON-SUO1-1	8x5xNBD Onsite
			SUO2	CON-SUO2-1	8x5x4 Onsite
			SUO3	CON-SUO3-1	24x7x4 Onsite
			SUO4	CON-SUO4-1	24x7x2 Onsite
	S/W	Signature update only	SUSA	CON-SUSA-1	PSS required
		Signature update and SW	SUSW	CON-SUSW-1	PSS required
Collab.	H/W	ESS	ECDN	CON-ECDN-1	8x5xNBD
			ECEN	CON-ECEN-1	8x5x4
			EC4N	CON-EC4N-1	24x7x4
		ESS Onsite	ECDO	CON-ECDO-1	8x5xNBD Onsite
			ECEO	CON-ECEO-1	8x5x4 Onsite
			EC4T	CON-EC4T-1	24x7x4 Onsite
	S/W+License	SWSS	ECMU	CON-ECMU-1	Support support & upgrade
			3ECMU	CON-3ECMU-1	3년 SWSS (총판)
			Smart Assist Service		
Asset Management Service			AMSS	CON-AMSS	Standard
			AMSP	CON-AMSP	Premium
			AMST	CON-AMST	Tailord
Technical Service(TS) Advantage			FTSS	CON-FTSS-BRONZE	Bronze
			FTSS	CON-FTSS-SILVER	Silver
			FTSS	CON-FTSS-GOLD	Gold
			FTSS	CON-FTSS-PLATINUM	Platinum
3rd party S/W			ISV1	CON-ISV1-1	Software support 24x7
Smart Care			SCN	CON-SCN-1	8x5xNBD
			SCP	CON-SCP-1	24x7x4
			SCO	CON-SCO-1	24x7x4 Onsite

시스코 기술지원센터(TAC)에 서비스 요청하기

시스코 기술지원센터(TAC: Technical Assistance Center)에서는 시스코 서비스 계약을 보유하고 있는 고객들에게 웹사이트와 전화를 통해 연중무휴로 기술지원 서비스를 제공하고 있습니다.

Global TAC – 24×7×365 연중 무휴 / 120 개국 지원

Korea TAC (한국어 기술지원)

평일(오전 9시 – 오후 5시) *공휴일 포함

주말(토요일/오전 10시 – 오후 4시) *일요일은 Global TAC에서 지원함

서비스 요청(SR: Service Request) 진행 방법

1) 전화를 이용하는 경우

- 무료전화 (00798-611-0712) 또는 백업라인 (080-377-0880)로 문의 가능
- 평일 오전 9시부터 오후 5시까지는 한국어로 접수 가능하며, 그 외의 시간은 영어로 요청가능

2) 이메일로 신청하는 경우

- 아래의 “SR 신청 시 필요한 정보”를 korea-tac@cisco.com 로 보내주시면 됩니다.

SR 신청 시 필요한 정보

- a. 서비스 계약번호 / 문제장비 시리얼번호
- b. 문제점 상세 기술 및 수행한 트러블슈팅 정보
- c. 네트워크 구성도 및 show tech / 관련 show 명령어 결과 값 / crash 정보 / etc.
- d. 요청자 정보 (이름, 전화번호, CCO ID)

3) SCM(Support Case Manager)을 통해 열기

- <https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case> 에 접속
- SCM 툴을 이용하면 가장 빠른 시간내에 SR 신청 가능

SR 업데이트 방법

1) 이메일

- 제목란에 SR 번호를 기입 후 attach@cisco.com 으로 메일 보내면 SR에 자동으로 업데이트 됨
- 이때 첨부파일도 케이스에 자동으로 업데이트 됨

* 주의 : 시스코 TAC의 글로벌 정책에 따라 모든 케이스 노트는 영문으로 업데이트되어야 하므로, attach@cisco.com으로 업데이트 경우, 문장 및 첨부파일은 영문으로 작성하시기 바랍니다.

2) Web툴 – <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/query>

3) 담당 TAC 엔지니어에게 전화 또는 이메일

| 하드웨어 장애 지원 프로세스

하드웨어 교체지원(RMA: Return Material Authorization) 서비스와 파손상태로 도착(DOA: Dead On Arrival) 장비는 TAC SR을 통해 하드웨어 문제로 판단될 경우에 진행할 수 있습니다.

RMA 및 하드웨어 교체

1) RMA 신청 – TAC SR 요청을 통한 트러블슈팅 선행

- 시스코와 서비스 계약(Service Contract)이 되어 있는 기간에 제품에 장애가 발생한 경우, 장애 제품의 무상 교체 (=서비스 계약에 의한 RMA 요청)를 요청할 수 있으며, 교체 제품의 배송 기간은 서비스 계약 수준에 따라 다름
- * NBD(Next Business Day- 익일 배송), 4시간, 2시간 계약할 수 있음.(나라, 지역에 따라 다름)

2) RMA 진행 상황 문의

- 무료전화 (00798-611-0712, option 4 + option 1) 또는 백업라인(080-377-0880)으로 문의 가능
- RMA 상태 툴 (<http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>)에서 확인 가능
- 담당 TAC 엔지니어 또는 이메일 (apac-lsc@cisco.com)로 문의 (단, 영어로 문의 가능함)

3) 불량장비 반납 신청

- POWR툴(<http://www.cisco-global-returns.com/rmlogin.do>)로 반납 요청
- 불량 장비는 RMA 장비를 받은 후 10일 이내 반납 (30일 내 미반납 시 invoice 발행)
- POWR툴로 픽업요청 후 프린트 할 수 있는 return label이나 RMA# (8로 시작하는 번호) 스티커를 박스에 부착
- POWR툴 및 RMA 반납 연장 관련 문의는 전화(02-3429-7933) 또는 이메일(asset-recovery-kor@cisco.com)로 문의 (영어 및 한국어 지원)

DOA(파손 상태로 도착) 또는 Warranty 제품 교체

1) DOA

- 공장에서 온 제품의 첫 부팅시에 제대로 작동하지 않는 장비는 DOA 제품으로 간주하며, 시스코 TAC을 통해 DOA로 판명된 제품은 구입한 총판사를 통해 부품 교체 문의가능.(단, Ship out Date 기준으로 90일내)

2) Warranty

- 서비스 계약이 없으나 Warranty기간에 하드웨어 문제가 발생 경우 Warranty 기간은 장비마다 다르며 아래 링크에서 참조 <http://www.cisco-servicefinder.com/warrantyfinder.aspx>

3) 공통사항

- TAC에서 장애 판별, CS팀 에서 DOA/Warranty 처리
- DOA/Warranty 처리 상태확인은 CS팀 무료전화(0030-861-0059)나 Customer Services Central Portal에서 case open해서 확인

4) DOA/ Warranty 반납 신청

- Pick Up 요청은 POWR툴(<http://www.cisco-global-returns.com/rmlogin.do>)로 요청
- 불량 장비는 30일(DOA 경우)이나 10일(Warranty 경우)이나 반납 해야함 (미반납 시 invoice 발행)
- 박스에 RMA# (3으로 시작하는 번호) 스티커 부착
- Return 관련 문의는 E-mail (wwrl-apac-returns@cisco.com 또는 ap-returns@cisco.com) 문의

FAQ

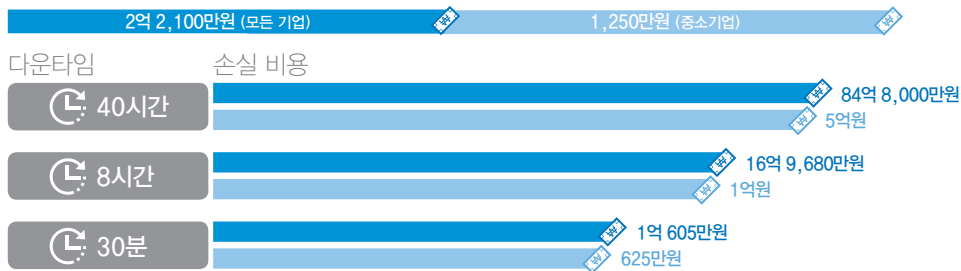
Q 시스코 제품구매시 시스코 서비스는 왜 사야하나요?

A. 만약 시스코와의 기술지원 서비스 계약이 없다면 어떤 일이 벌어질까요?

일반적으로 기업은 매년 네트워크 다운타임으로 인해 수익의 1%에 해당하는 손실을 감당해야 합니다. 즉 매출이 500억원인 중소기업이라면, 연간 5억원을 잃는 셈입니다.⁽¹⁾ 기술지원 계약에 드는 비용은 1분의 다운타임으로 발생하는 비용보다 적습니다.⁽¹⁾

시스코 서비스 계약없이 시스코 기술지원센터(TAC)를 통한 정확한 장애 원인 분석과 해결책을 받을 수 없거나, 소프트웨어 무료 업데이트/업그레이드가 어려우며, 불량 하드웨어 교체시에는 추가로 비용을 부담해야 합니다. 또한, 시스코와 기술지원계약이 없는 고객은 시스코의 방대한 데이터베이스와 툴을 이용할 수 없으며, 기술적 문제의 84%를 손쉽게 해결할 수 있는 시스코 온라인 문서에 접속할 수 없습니다.

다운타임 1시간당 평균 손실 비용



(1) Forrester Total Economic Impact™ Study, "The Total Economic Impact of Cisco SMARTnet" 2012년 3월

Q SNTC, PSS, Smart Care는 무엇이 다른가요?

A. SNTC(Smart Net Total Care)는 대표적인 시스코 직접 기술지원 서비스로 시스코의 혁신과 기술 리더십을 바탕으로 장애의 분석뿐 아니라 스마트 기능을 활용한 사전 예방까지도 도움으로써 비즈니스 연속성 및 고객의 IT 운용 역량을 강화하기 위한 서비스입니다.

PSS(Partner Support Service), Smart Care는 이런 시스코 기술지원 서비스에 파트너의 역량을 결합한 파트너 브랜드 서비스로, 자격을 갖춘 파트너에 한해 시스코의 지적 자산과 스마트 기능을 좀 더 낮은 가격으로 제공해 보다 총체적인 네트워크 운영을 가능하도록 합니다.

Smart Care는 예산이 상대적으로 부족한 중소기업 고객군의 서비스 구매와 갱신에 도움을 주고자 만들어진 서비스로 PSS의 중견, 중소 기업용 버전으로 생각하면 됩니다. 주로 시스코 중 소형 장비를 대상으로 사전 모니터링을 통한 네트워크의 잠재적인 문제를 예측하고 방지하며 장애 발생시 문제해결을 돕습니다.

Q RMA 서비스 레벨에서 각 옵션은 구체적으로 무엇이 다른가요?

A. 8×5×NBD는 하드웨어 불량이 판명될 시 교체품에 대해 주중(월-금) 익일(Next Business Day: NBD) 도착을 의미합니다. 24×7×4 (2)는 하드웨어 불량이 판명될 시 교체품 배송을 4시간(또는 2시간) 이내 배송완료를 함으로써 비즈니스 임팩트를 최소화할 수 있습니다. Onsite 옵션을 추가하면 시스코 엔지니어가 직접 현장에 나가 장애 장비를 교체하고 서비스 정상화를 지원합니다.

Q Smart Foundation(구 SMBS)와 SNTC는 어떻게 다른가요?

- A.** 시스코 Smart Foundation은 약 50대 미만의 네트워크 장비를 가진 네트워크 운영인력이 없는 중소기업에 맞춘 서비스로, SNTC와는 장애처리 전문성, 장비교체(RMA) 배송 옵션이나 소프트웨어 업그레이드 지원 등에서 차이가 있습니다.

Smart Foundation의 경우 장애 발생시 기술 지원을 시스코 기술지원센터(TAC)가 아닌 별도의 SMB TAC을 통해 지원이 되며, 업무시간 외에는 이용이 제한됩니다.

	Smart Foundation(SMBS)		Smart Net Total Care(SNTC)	
RMA (하드웨어 사전 교체지원) 서비스 레벨	○	8×5×NBD	○	8×5×NBD
	×	8×5×4	○	8×5×4
	×	24×7×4	○	24×7×4
	×	24×7×2	○	24×7×2
시스코 엔지니어를 통한 현장 하드웨어 교체	×	이용 불가	○	Onsite 옵션 선택시 가능
시스코 기술지원센터(TAC) 이용	△	업무시간(오전 9시~오후 6시)에만 SMB TAC을 통해 지원	○	24×7 시스코 TAC 이용가능
온라인 기술정보 및 툴	△	SMB DB만 이용 가능	○	모든 DB 및 온라인 툴 이용가능
소프트웨어 업데이트	△	Bug fix를 위한 소프트웨어만 업데이트 가능	○	상시 가능
소프트웨어 업그레이드	×	이용 불가	○	상시 가능
대상 제품	△	중소형 규모의 특정 제품	○	모든 종류의 제품

Q 시스코 엔지니어가 직접 지원하는 서비스는 없나요?

- A.** 시스코 기술지원 서비스 구입시 레벨에서 Onsite 옵션을 선택하면 하드웨어 교체시 시스코 엔지니어가 직접 고객사에 가서 장비 설치와 컨피그레이션을 지원합니다. 특히, 해외에 장비가 있으나 파트너사나 고객사의 인력이 배치되어 있지 않은 경우 유용하게 활용할 수 있습니다.

이 외에도 시스코 전문가가 장애 발생 시 신속한 해결은 물론 재발 방지를 위한 기술 지원이나 제안, 분석, 조기 대응 등, 네트워크 기반의 안정성과 가용성을 높은 수준으로 유지하는 서비스를 제공하는 시스코 TS Advantage라는 서비스도 있습니다.

일례로, 포스코ICT는 시스코 TS Advantage 도입해 포스코의 생산관리시스템(MES) 네트워크를 5년간 무중단으로 운영했으며, 시스코와 포스코ICT 네트워크 운영팀과 긴밀한 협조체제를 구축하여 사전 장애 감지부터 원인 분석, 후속 조치에 이르기까지 전 과정에 걸쳐 정확성이 향상되고 문제해결 시간이 크게 단축되었습니다.



시스코 서비스 관련 문의는
아래 시스코 파트너로 연락주시요



시스코 시스템즈 코리아
Cisco Systems Korea Ltd.

서울특별시 강남구 영동대로 517 아셈타워 5층 (우)06164
5F ASEM Tower, 517, Yeongdong-daero, Gangnam-gu, Seoul, Korea
Tel 02.3429.8000 Fax 02.3453.0851

제품 및 구매문의 080.808.8082 홈페이지 www.cisco.com/kr
 @CiscoKR  ciscokorea Blog www.ciscokrblog.com

©2015 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.