




Why CISCO?

- Value of Cisco Technical Support Service

서비스 & 컨설팅 사업본부 윤병훈

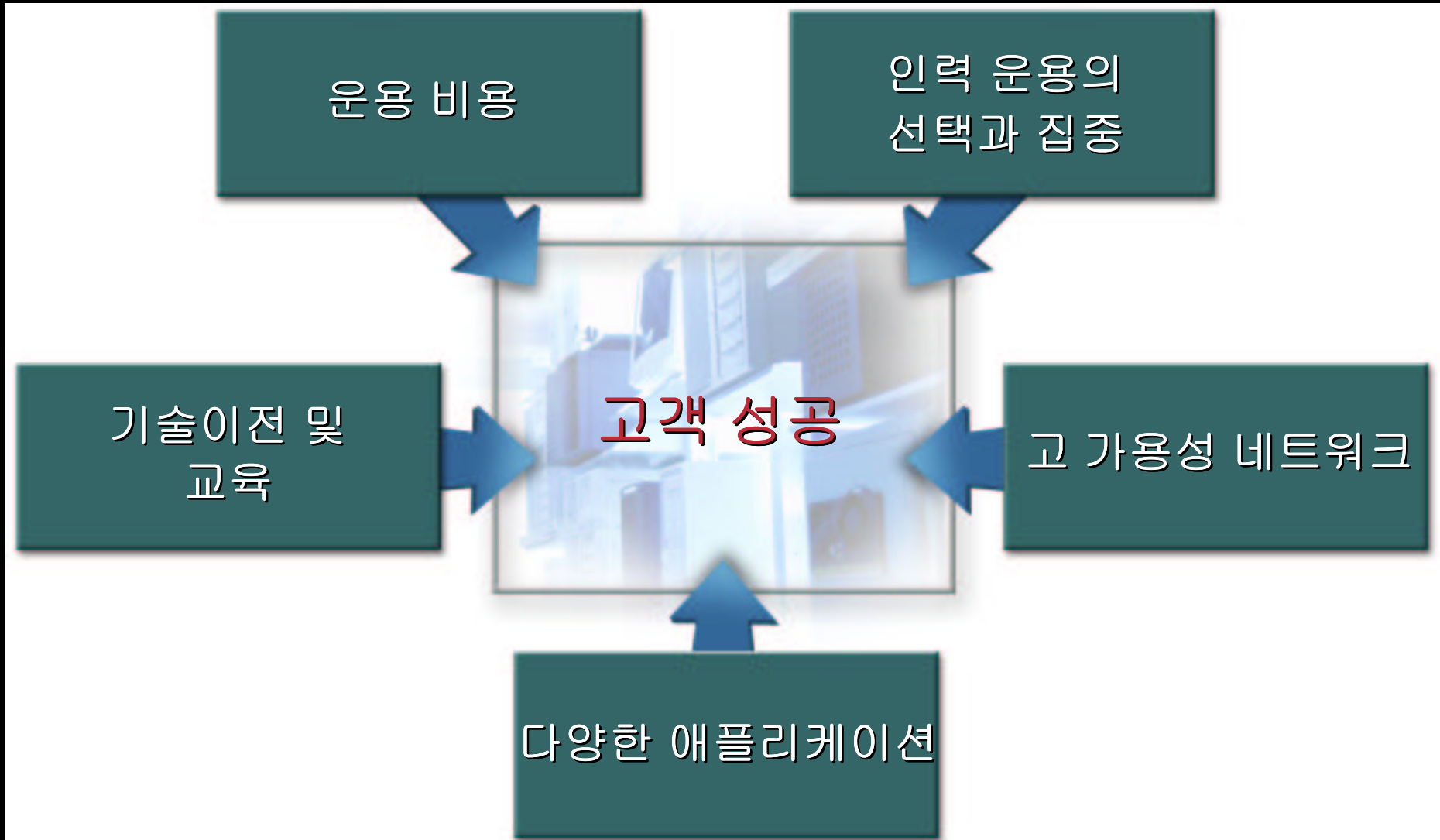


**“The top priority of
Cisco is helping
our customers succeed.
Customer satisfaction
is the heart and soul
of our company.”**

**John Chambers
President and CEO**

High Performance Network

Cisco.com



네트워크 운영의 어려움

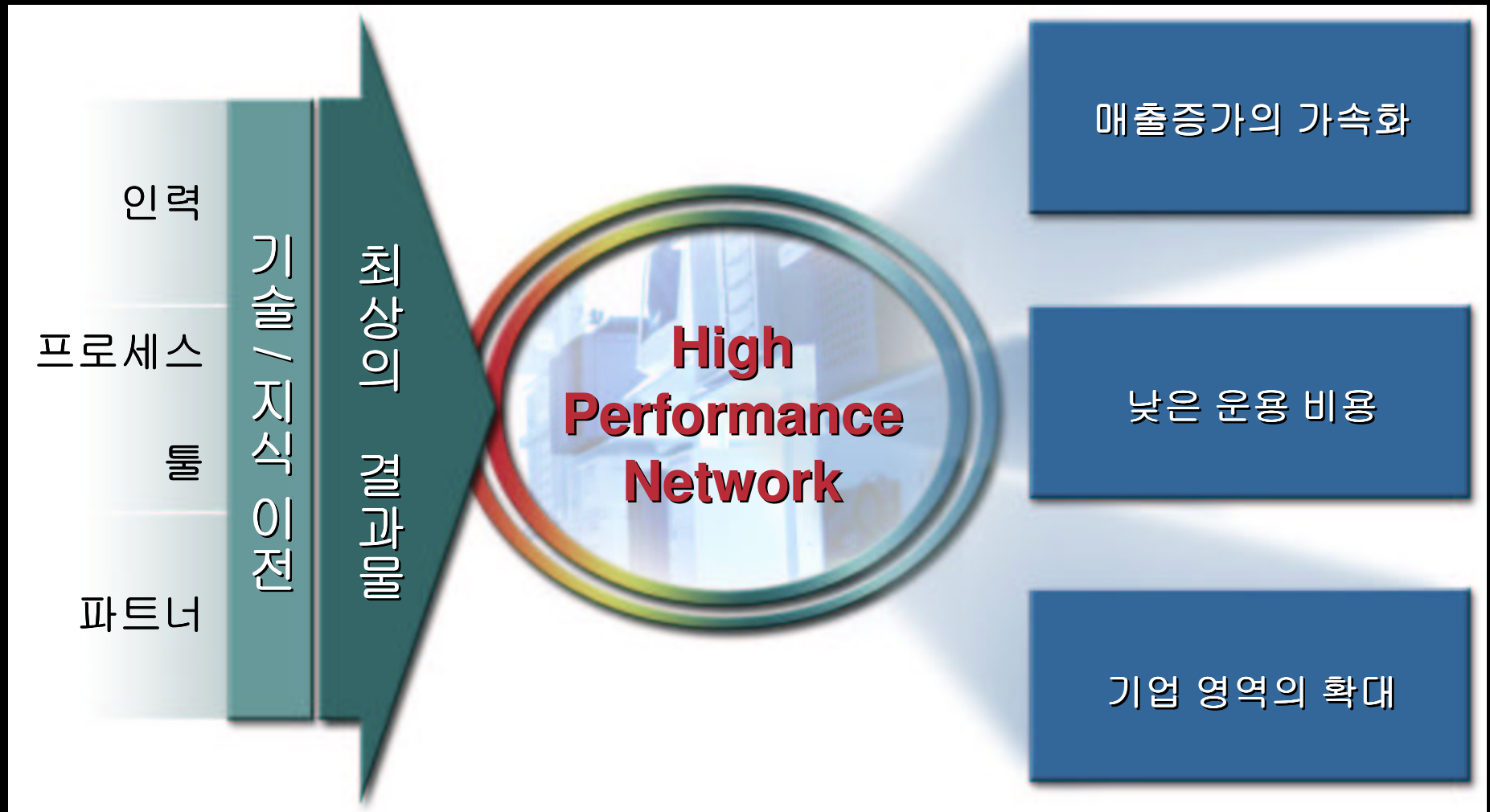
Cisco.com

- 새로운 기능 및 프로토콜 지원을 통해 네트워크를 항상 새롭게 유지
- 급변하는 신기술로 인한 지식 및 숙련 부족
- 신속한 장애 처리를 위한 전문 기술자나 도구를 접속하기 어려움
- 예비 교체 장비 보유 및 멀리 떨어진 사이트에 운송을 위한 물류 창고 및 비용 문제
- 교체 장비를 설치할 수 있는 **Field Engineer**가 부족

고객의 성공 가속화를 위한 시스코 인프라

Cisco.com

성공적인 비즈니스



시스코 기술지원 서비스에 대한 업계의 인정

Cisco.com



Cisco® TAC Web

The Best Web Support Sites

Association of Support Professionals



Cisco CCIE®

Best Overall Certification Program
CertCities.com First Annual Readers' Choice
Awards Winners



Advance Replacement Sparing

Top Ten Significant Improvements
in Service Management Award

Association of Field Service Management International



Advance Replacement Service Dispatch

2002 Best Overall Supply Chain Award
Logistics Europe Magazine

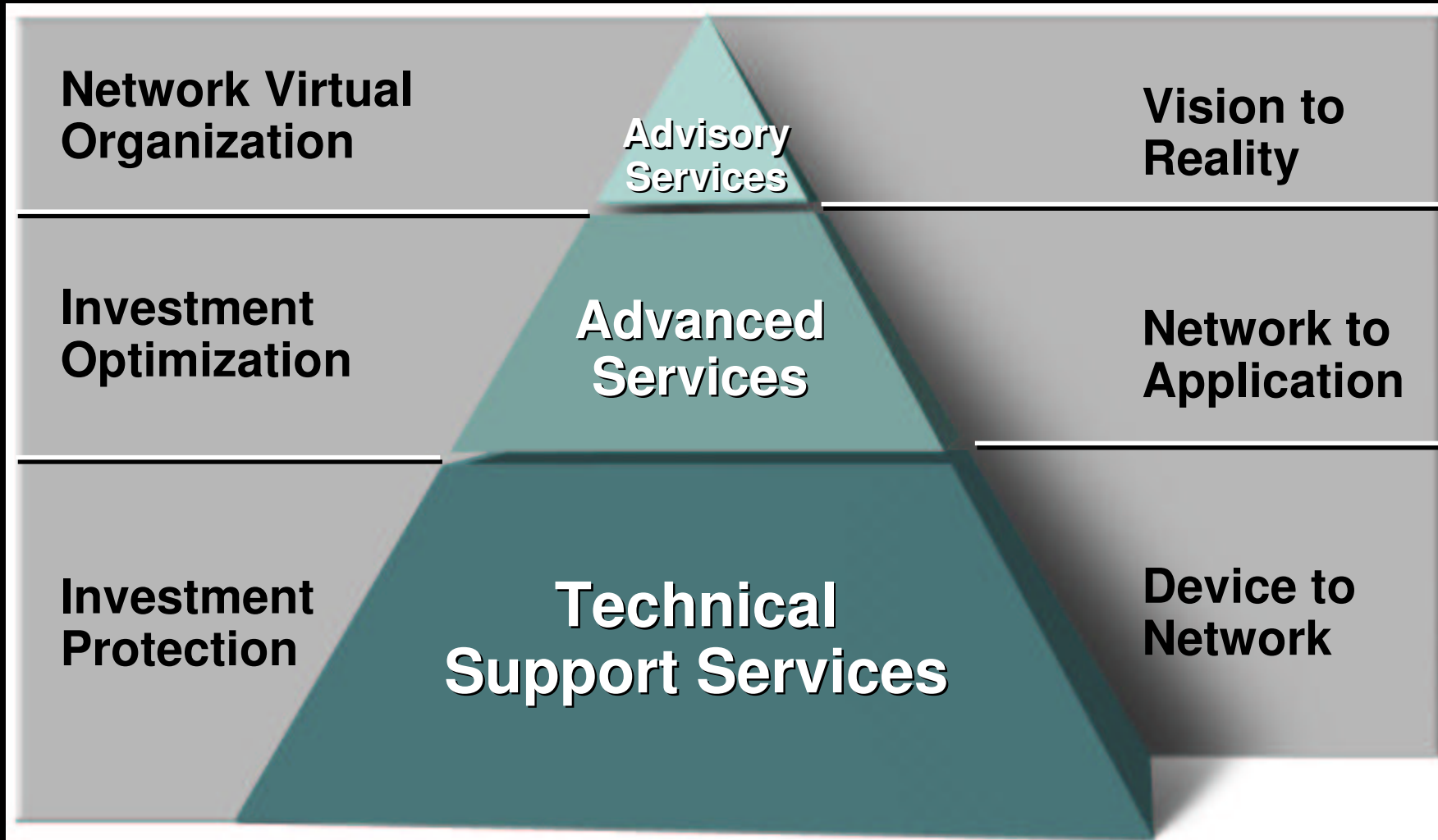
Advance Replacement Service Dispatch

2002 High-Tech & Electronics Supply Chain Excellence Award
Logistics Europe Magazine

시스코 서비스 포트폴리오

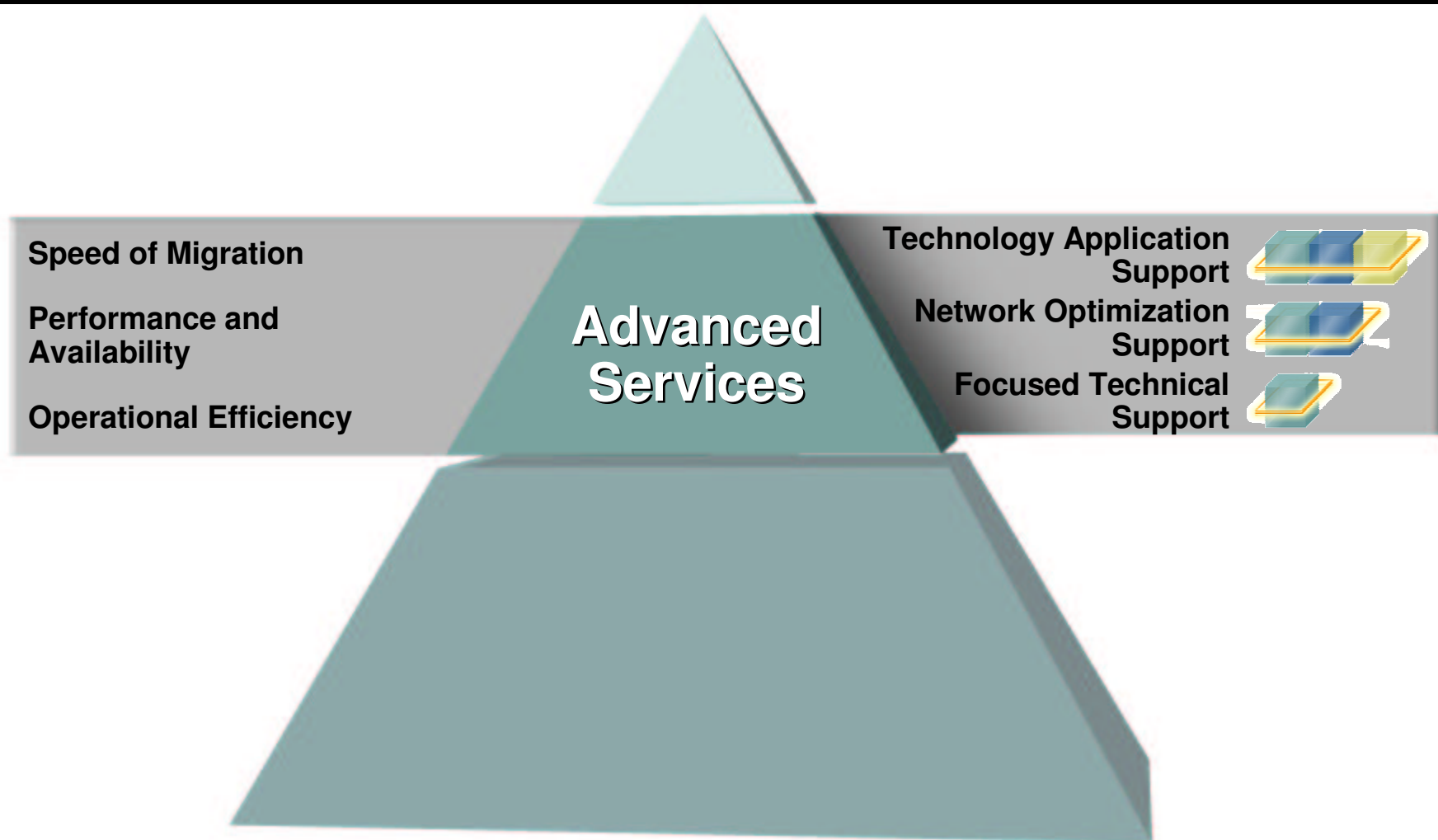
Cisco.com

Accelerate Customer Success

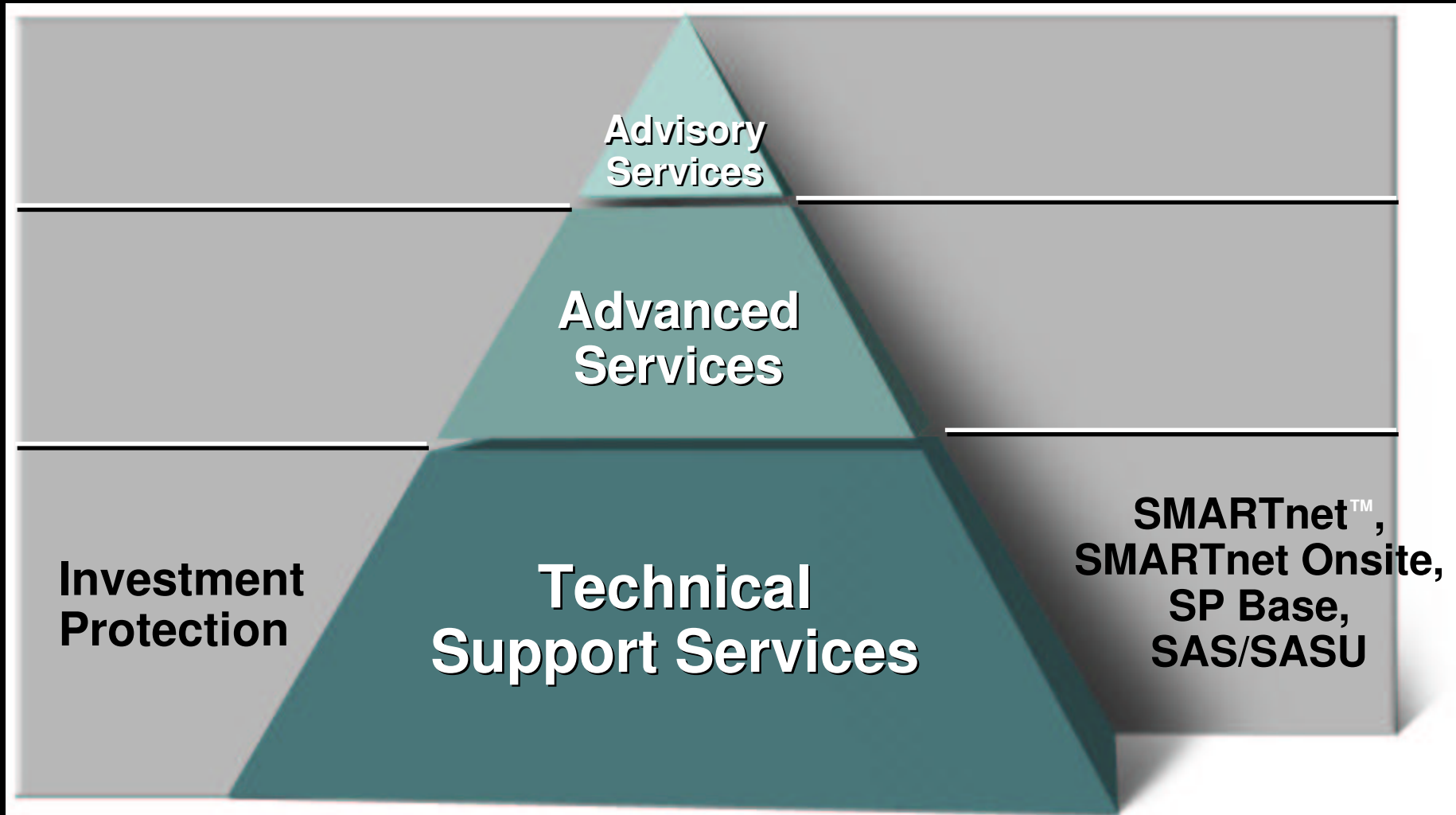


시스코 **Advanced Services** 포트폴리오

Cisco.com



Accelerate Customer Success



네트워크 운영을 위한 시스코 기술지원 솔루션

Cisco.com

SMARTnet™ SMARTnet Onsite

*Enhancement and Support for
Cisco Networks*

Cisco wins top honors...
first vendor to earn “A” in
***Network World* grading system!!**

NetworkWorld

SMARTnet Overview

Cisco.com

서비스 구성 요소

- **IOS** 업그레이드
- **Cisco.com (CCO)**
- 기술지원 센터
- 장애 장비 교체
- **Onsite** 엔지니어 (옵션)

파급효과

- 네트워크 기술 전문가의 지원
- 장비의 안전화 향상
- 장비 고장시 빠른 교체 지원 서비스
- 현장 엔지니어를 통한 장비 교체 지원 (옵션)

고객의 이점

- 시스코의 직접 지원
- **Risk Management**
- 운용비용의 최소화
- 내부 인력 생산성의 향상

SMARTnet 지원 요소

Cisco.com

IOS On Demand: 언제든지 웹을 통해서 **IOS** 소프트웨어 업데이트 (수정)나 버전 업그레이드 (수정 및 기능 향상) 지원

Cisco.com: Bug Toolkit II 및 **IOS Planner**를 포함한 지원 툴 사용 및 각종 한글 매뉴얼등으로 지식 습득

TAC: 주 7일 하루 24시간 전세계의 기술 지원 센터를 접속 가능

Advance Replacement:
옵션에 따른 장비 교체 지원

- 다음 날
- 8x5x4
- 24x7x4

1

2

3

4

SMARTnet Value

Cisco.com

IOS On Demand: 제품의 수명을 연장 및 성능 강화 (하드웨어 교체 없이 소프트웨어로 제품 기능 향상)

Cisco.com : 내부 인적 능력 강화 및 지원 효율 향상, 예방적인 지원으로 네트워크 안정성을 향상

TAC: 기술 전문가와 연락이 가능하여 신속한 장애 해결 보장

Advance Replacement: 별도의 물류 및 창고 비용 없이 신속한 불량 장비 교체 보장

1

2

3

4

고객 만족도 향상

- 최소의 업무중단으로 네트워크 성능 향상
- 새로운 기능을 위한 **IOS** 소프트웨어 제공
- 기 설치된 장비의 원격 소프트웨어 업데이트 지원
- 전문가에 의한 정확한 소프트웨어 버전 권고

시스코 이니셔티브스

- 네트워크 라이프사이클에 대한 관리 및 연구
- 고객 네트워크 환경에 적합한 업그레이드 시나리오 제작을 위한 테스트 기능 향상
- 월 40만건 이상의 지원을 통한 **Best practices** 제공

- **Guest Access (일반인)**
 - Cisco 세계 연락처 및 연중 교육, 세미나 및 행사 일람표
 - 보도 자료, Packet™ (Cisco 사용자 잡지), 제품 카탈로그 및 발표 내용
 - 일반 서비스 및 지원 정보
 - Cisco MarketPlace 및 전자 상거래
- **Registered Access (SMARTnet 계약 고객)**
 - Guest Access로 볼 수 있는 모든 자료
 - 인터랙티브 지원 애플리케이션
 - Open Forum, Bug Toolkit, Software Upgrade Planner
 - 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드
 - 한글 기술 팁 및 참조서
 - 설치 안내서 및 Case Studies

SMARTnet On-Site 서비스

Cisco.com

- 모든 SMARTnet 지원 요소 포함 그리고...
- 장비 교체시 현장 지원 기술자 파견에 대한 3 가지 선택
 - 다음날까지 대응 (8x5xNBD)
 - Working Hour 중 4시간 내 대응 (8x5x4)
 - 주7일 하루 24시간 중 4시간 내 대응 (24x7x4)

지원 대응 시간에 대한 옵션은
지역에 따라 다를 수가
있습니다.

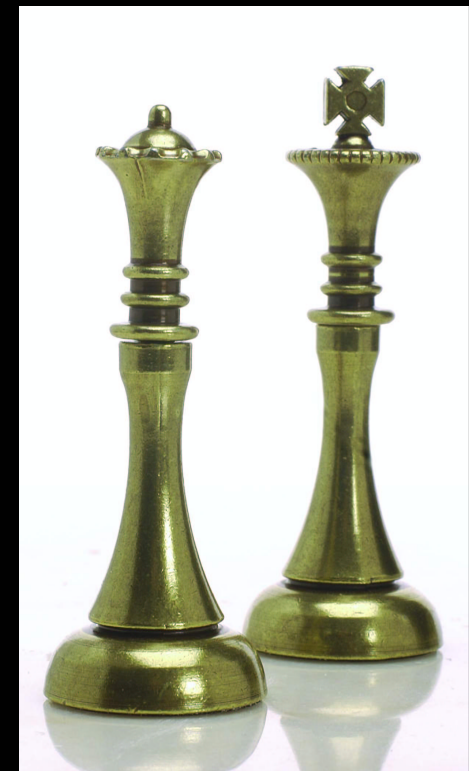
SMARTnet 서비스

Cisco.com

해당 고객:

- 해외 및 국내 지사가 있는 고객
- 시스코의 직접 지원서비스를 받고자 하는 고객
- 네트워크의 가용성이 중요한 고객
- 소프트웨어 업그레이드가 필요한 고객
- 파트 고장 및 네트워크 구성 수정에 대해 도움이 필요한 고객
- 장비 교체시 **TAC** 엔지니어와 작업할 수 있는 현장 지원 기술자가 필요한 고객 (**Onsite**)

*네트워크는 절대적으로 장시간 동안 다운이 되서는 안됨으로 **Mission Critical Support**입니다.*



SMARTnet differentiators

Cisco.com

SMARTnet

SMARTnet Onsite

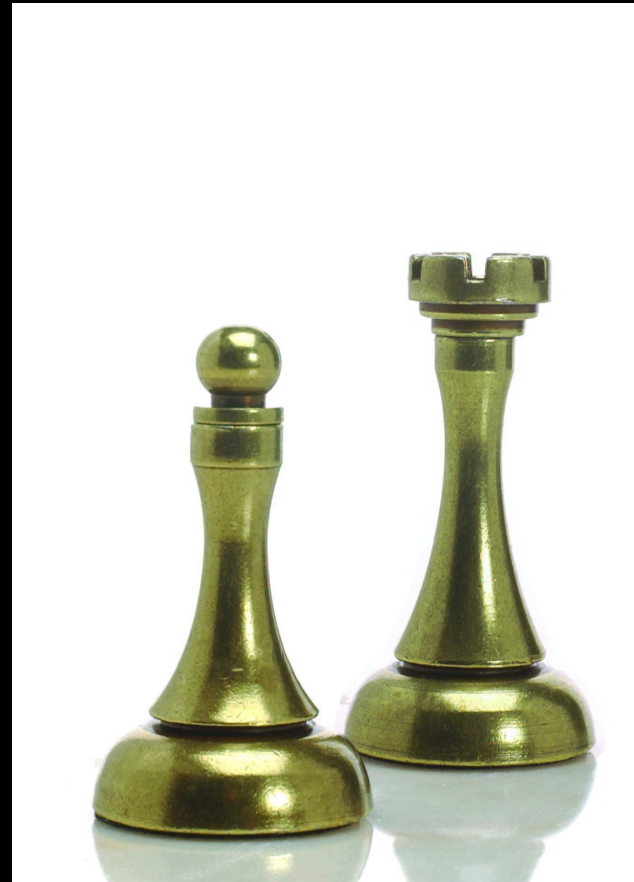
기술지원	시스코 엔지니어가 직접 지원 <ul style="list-style-type: none"> • 365일, 24시간 지원 가능 • 중요도에 따른 신속한 시스코의 지원 • Case/RMA 정보를 Web을 통한 Case 리뷰 	SMARTnet지원과 동일
장비 교체	서울/부산 Depot를 통한 장비 지원 <ul style="list-style-type: none"> • 다음 날 • 8 x 5 x 4 • 24 x 7 x 4 	SMARTnet지원과 동일 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 시스코 엔지니어가 지원 시간 옵션에 따라 현장에서 직접 장비 교체 지원
Cisco.com	SMARTnet 고객은 시스코에서 제공하는 툴과 한글로 지원되는 기술문서를 자유롭게 사용	SMARTnet 지원과 동일
IOS	웹/TAC을 통한 IOS upgrade가능	SMARTnet 지원과 동일

TIS (Total Implementation Service)

Cisco.com

TIS 서비스는 해외 사업장 및 국내 산재한 지사등에 대한 네트워크 장비의 설치 및 운영 시 시스코의 전문 엔지니어가 해외 및 국내 지원 조직을 이용해 제공하는 서비스로

- 주요 지원 항목
 1. Upgrade
 2. Installation + Options
 3. Implementation + Options



TIS 주요 지원 내용

Cisco.com

