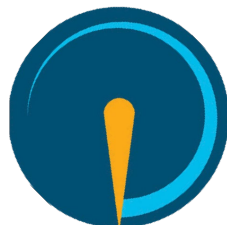


思科解决方案支持服务 IT解决方案的不二之选



主要联系人



解决方案专家优先响应



协调产品支持团队



应对问题，直至解决

您可专心于业务，棘手问题交给我们

为达成IT与业务目标，企业会协调多家供应商，选择多种产品来构建解决方案。他们平均会与多达10到20家供应商进行合作，特别是随着融合基础设施和云模型的运用日渐增多，所使用的产品数量可能会更多。仅在一个解决方案中，您与多少家供应商建立了合作关系呢？

随着客户在构建解决方案时，需要协调多家硬件和软件供应商，一种全新的支持模式迫在眉睫。这种支持模式专注于整体的解决方案，而非单一的产品。思科会作为您的中心联络点，让您可以轻松创建支持请求、快速解决所部署的解决方案中出现的任何产品问题。

您将获得的收益

思科解决方案专家，全程提供集中式支持服务

思科® 解决方案支持服务 (SSPT) 为您的解决方案部署提供最适合的技术服务。无论您的问题出自于思科产品或是解决方案合作伙伴的产品，我们的解决方案专家将全程负责，为您提供集中式的问题管理与解决服务。

快速解决问题

若只是单个组件出现问题，则产品级支持服务能够满足需求。但如果问题涉及多个产品，必须在不影响解决方案其他部分的情况下对其进行隔离和解决。

思科对以往10,000件支持请求的内部调研表明，解决方案支持服务处理复杂问题的平均速度，比单一的产品级支持服务快44%¹。这种差异有助于保持解决方案的性能与可靠性，帮助企业更快地扩展解决方案、维持良好的运营性能，同时最大限度地提高投资回报率。

1. 思科对10,000件支持请求的内部调研报告，2019年1月。

思科解决方案支持服务，为您的IT与业务增值

作为全球首屈一指的信息技术调查与咨询服务的专业提供商，国际数据公司（IDC）针对全球使用思科解决方案支持服务的客户做了一次业务价值分析调研。报告结果显示，这些思科客户将在5年内获得如下的节省与收益：

- 在硬件环境下的运营成本降低17%（5年内）
- 5年内的服务投资回报率将提升213%
- IT硬件成本降低9%
- 各种运行环境的管理效率提升32%
- 需要做出响应的问题减少21%

请阅读[IDC执行摘要](#)，了解该技术服务的更多信息、以及您的企业如何从中获益。

注：通过与参与本次调研的6家思科客户访谈，IDC得出结论，思科解决方案支持服务解决问题的速度比单一的产品级支持服务快38%。思科在2019年1月进行的一项基于以往10,000个支持案例的研究表明，此服务在处理解决方案级的问题方面比产品级支持服务快44%。更多详情，请阅读完整的IDC报告。

功能与收益

- **主要联系人：**无论问题位于何处，解决方案支持团队都将作为您的主要联系人，负责管理和解决您的问题。从您首次致电，直至问题解决。
- **解决方案专业知识：**我们在解决方案的整体运行方面拥有丰富的知识，也因此能够立即解决问题，帮助您将业务中断的风险降至最低。
- **产品支持团队协作：**凭借与思科TAC的无缝协作、同解决方案合作伙伴的稳固关系、以及丰富的全球解决方案级问题处理经验，我们可以有效地管理支持服务，以最适合的方式解决您的问题。
- **快速响应与问题解决：**思科专家团队为您提供优先响应的解决方案支持服务，处理复杂问题的平均速度比单一的产品支持快44%。
- **开放式服务原则：**即便您还不确定问题所在，也可以提交支持请求。在联系思科的解决方案专家团队之前，您无需对问题进行诊断或隔离。
- **主动式支持：**我们会帮助您检查服务请求之外的其他部分，确认是否存在其他潜在问题，从而将业务中断的风险降至最低、保持您的解决方案性能与可靠性。
- **广泛可用性：**您可以自由搭建专属解决方案，并获取最适合的支持服务。本服务适用于思科的协作、数据中心、物联网、网络与安全方面的解决方案。
- **一项服务、全面覆盖：**只需一项服务，即可同时获得思科产品支持和解决方案支持。简单订购，方便续约。

2. 思科解决方案中所使用的产品支持合作伙伴产品需要具备产品支持服务。请与供应商联系，获取详情与购买信息。

- **直接与解决方案支持合作伙伴取得联系：**如果问题已被隔离为解决方案支持合作伙伴的产品，您可以选择直接联系合作伙伴，获取产品级的支持服务。
- **服务费用，一目了然：**您可以在思科标准化价格列表与下单工具中查询服务费用。如果您需要扩展或新建解决方案，可以提前预知所需成本。

服务简介

- 思科解决方案支持服务融合了解决方案级的支持服务与思科产品级支持服务（SNTC）或软件支持服务，为客户提供“一站式”增值服务。您可以为部署环境中的每个思科硬件及软件产品订购思科解决方案支持服务。² 联系我们，获取帮助，无需确认该问题是来自思科产品，还是来自解决方案支持合作伙伴产品。如您对部署环境有任何疑问，请联系我们的专家。从您首次致电起，思科解决方案专家就和您一起应对问题，直至解决。

后续行动

- 您可将现有的思科产品级支持服务升级到思科解决方案支持服务。
- 如您首次购买思科解决方案，也可以选择此解决方案级的支持服务。
- 获取完整的服务详情，请联系当地的思科销售代表或合作伙伴，并访问 www.cisco.com/c/zh_cn/services/technical/solution-support.html。

订购方式

如需查看购买方案，请咨询思科销售代表或访问 www.cisco.com/c/zh_cn/buy.html