



## Cisco Smart Care服务

### 通过强大的协作增强您的服务业务

Cisco® Smart Care服务使您能够利用Cisco工具、资源和服务基础设施为客户提供独特且可盈利的托管服务。有了Cisco Smart Care服务,您就可以为整个网络提供由您交付并由Cisco提供支持的全面的技术支持、持续的网络监控和主动维护。

现在的公司比以往任何时候都更依赖于其业务网络,同时也比以往任何时候更容易受到由于网络中断所导致的工作效率和赢利能力下降的影响。随着网络日益成为所有规模的公司实现业务成功的平台,企业对网络服务和支持的需求也在不断发展变化。尽管逐台设备的网络支持合同可为单个设备提供有效的保护,但这一模式无法提供网络级别的性能信息,而如今的许多企业都需要掌握这些信息,以此帮助他们了解其网络的整体运行状况和安全状况,并在问题出现之前发现潜在问题。因此,现在的企业对技术合作伙伴提出了更多的要求,越来越将其视为自身IT部门的延伸,而不仅仅是网络硬件提供商。那些能够满足这些新型服务需求的Cisco合作伙伴就能够快速发展其业务,并且能够建立更强大的客户关系。

Cisco Smart Care服务是一个独特的协作服务平台,它使Cisco认证合作伙伴能够利用Cisco网络专业知识、方法、技术工具以及服务基础设施为其客户创建全新的个性化服务。采用该服务后,您将拥有提供客户所需的网络级别状况洞察、传统维护以及主动式网络服务所必需的全部资源,并且能够使您的业务在当前环境中与众不同。利用Cisco Smart Care服务的核心功能,您可以为客户提供以下服务:

- 针对种类不断增多的Cisco设备和软件应用程序的远程监控和维修

- 对Cisco网络基础、语音和安全技术运行状况的主动检查和评估,以发现潜在问题
- 通过一份覆盖整个网络范围的维护合同为网络中的所有Cisco硬件和软件提供技术支持
- Cisco设备的下一工作日(NBD)先行更换服务(8x5xNBD),可以选择将单台设备的更换周期缩短为4小时(24x7x4小时)
- 可简化Cisco设备的更新过程的主动通知
- 评估并准备服务,以便简化一段时间内新技术(如语音和应用程序)的推出
- 用于将客户的路由器、交换机和安全解决方案备份到远程位置的灾难恢复服务

利用这些功能,您的客户可以更深入地了解其Cisco网络的运行状况和安全状况,提高其网络的性能和可靠性,并大幅度减少为确保其网络以最佳方式运行所需的时间和精力。

### 一款综合性的服务平台

Cisco Smart Care服务通过一套专门为认证合作伙伴而设计的独特的主动式工具和流程,使您能够访问屡获殊荣的技术支持和Cisco知识产权,帮助您建立持续稳定且盈利的交互式客户关系。此外,您还可以利用Cisco生命周期服务框架以及联合营销工具和资源,进一步补充完善现有服务和营销活动。

这些独特功能的核心是Cisco Smart Care网络设备, 该设备既可以用作基于硬件的客户端, 也可以用作基于Windows软件的客户端。默认情况下, 除非您另行请求, 否则系统将为您指定基于硬件的设备。您可以轻松快速地将Smart Care设备安装在相关客户网络中, 该设备将收集网络中所有设备的相关数据, 并以安全可靠的方式将数据信息传输到Cisco。Cisco会对这些数据进行分析, 然后将发现的风险或问题主动通知给您。此外, 该设备还支持您与Cisco托管的服务器群进行通信, 以提供一系列范围广泛的主动评估和维修服务, 从而使您的企业从众多企业中脱颖而出, 并巩固您作为客户的战略业务合作伙伴角色的地位。

尽管Cisco Smart Care服务依赖于不断收集客户网络运行状况的相关数据, 但客户仍然尽可放心, 该服务十分安全可靠。所有数据均通过安全的HTTPS连接从客户站点直接传输至Cisco。尽管Cisco以及提供该项服务的合作伙伴均可监控网络和单台网络设备的运行状况, 但Cisco和该合作伙伴均没有任何权限访问通过客户网络传输的数据。

## 提高差异化和盈利能力

Cisco Smart Care服务不仅只是提供了一个可交付卓越网络支持的框架, 而且它还提供了一个平台, 在此平台之上, 您可以构建自己的增值服务, 从而创建可自定义的全新差异化产品以满足客户的独特需求。例如, 除了提供核心的监控、评估和技术支持服务以外, 您还可以将Cisco Smart Care服务捆绑在更多的服务产品中, 包括:

- 优质的服务台选项
- 用于为未来规划提供有关网络指标的详细专家分析和建议的定期咨询
- 服务全面的远程备份和灾难恢复计划

- 对客户的产品和服务维护合同, 以及对供应商的服务等级协议(SLA)的管理
- 根据SLA提供的服务全面的远程监控和管理
- 预付费的专业项目服务

Cisco认为您最能确定客户所需的服务等级和类型。因此, Cisco Smart Care服务支持您不受任何限制地访问Cisco知识产权、工具和交付基础设施, 以便为您所服务的客户量身定做您自己独特的服务产品。您可以根据客户的特殊需求确定您要提供的监控、评估和维修服务的类型和频率。这样, 您就可以根据客户的整个网络生命周期构建创新的服务产品, 并制定可更持续发展的业务模式, 从而实现更丰厚的利润、更稳定的收入以及长期的客户关系。

即使您已经向客户提供了您自身品牌的远程监控和网络评估服务, Cisco Smart Care服务所提供的综合性平台仍可用于更高效、更经济地管理和提供这些服务。利用丰富的自动化工具、基于Web的交付基础设施以及Cisco联合营销资源, 您可以在基础远程监控和管理功能上投入较少的时间和精力, 而将更多的时间和精力集中在提供更高级且赢利能力更强的服务产品上。

## Cisco Smart Care服务的组成部分

Cisco Smart Care服务专门通过Cisco认证合作伙伴提供, 并非直接由Cisco提供给客户。目标客户包括: 内部缺少具有精深网络专业知识的企业, 或者, 减少内部员工必须花费在网络维护上的时间和精力会使其受益的企业。每份Smart Care服务合同最多可覆盖200台Cisco网络加权设备(不包括IP电话), 并且客户网络中必须只包含满足Smart Care服务要求的Cisco产品。要查看这些产品, 请转到Cisco服务报价上载和评估工具([www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/pricing.html](http://www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/pricing.html))或Smart Care定价程

架([www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/smartcare\\_Pricing\\_QRG.pdf](http://www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/smartcare_Pricing_QRG.pdf))。网络中包含合同开头处所列出的任何已排除系列产品的客户都无权使用此服务。

Cisco Smart Care服务包含以下工具和服务：

- Cisco Smart Care控制面板，用于轻松访问所有Smart Care工具和资源
- 服务控制板，用于概览网络状况和远程监控
- 针对持续网络运行状况和安全性提供的定期评估和维修服务
- 一次性网络运行状况和安全性评估，用于将评估作为一次性专业服务提供或向潜在客户演示年度服务的价值
- 如另行支付费用，也可提供一次性语音评估服务
- 用于简化先进技术推出过程的评估和准备服务
- 可自定义的警报服务，用于向您通知客户网络中出现的任何问题

- 有助于确保Cisco设备及时更新的主动通知
- 与IntelliShield警报相关联的向PSIRT主动通知
- 入侵防御系统(IPS)评估和维修功能\*，有助于确保客户的IPS设备拥有最新签名文件，并按预期保护客户的网络安全
- 用于远程备份客户网络配置的灾难恢复服务
- 用于与Cisco协作为客户网络提供全面技术支持的工具
- 用于简化管理和支持的客户管理工具

## Cisco Smart Care Control Panel (Cisco Smart Care控制面板)

安装之后，Cisco Smart Care网络设备将向Cisco Smart Care控制面板(一款使用HTTPS的托管Web应用程序)提供它所收集到的客户网络信息。然后，您可以登录到该控制面板，通过各种在线服务控制板(图1)轻松启动、配置和维护服务。使用Cisco Smart Care控制面板，您可以查看客户网络，监控所有设备，查看任何已发现问题的通知和警报，还可以进行服务配置、升级、远程维修和定期网络评估等操作。通过该控制面板您可以访问以下服务控制板：

图1. Cisco Smart Care服务控制面板

Cisco Smart Care Service										
Chris Ogg   SCS   Login   About										
Dashboard: All Customers										
Customer Summary										
Filter: All Match if: Contains Go Clear Filter										
Network Status	Customer	PSIRT	Field Notices	EOx	Time Since Last Assessment	Cisco Device Status	Time Since Last Assessment	Cisco Device Status	Time Since Last Assessment	Cisco Device Status
✗	The ACME Company	!	!	✓	✓	✗	✗	-	✗	✗
✗	General Hospital	!	!	!	✓	✗	✗	-	✓	✗
✗	Ima Robot Manufacturing	✓	✓	!	✓	✓	✗	-	✓	✓
✗	Big City Schools	✓	✓	!	✓	!	✗	-	✓	!
!	Ultrasmart Stores	✓	✓	!	✓	✓	✓	-	!	✓
!	Water and Power Company	✓	✓	✓	✓	✓	!	-	!	✓
!	Lotse Real Estate	✓	✓	✓	✓	!	!	-	!	!
✓	Honest Law Offices	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
✓	Fictitious Goods	✓	✓	✓	Run..	✓	Run..	-	Run..	-
✓	Tabloid Media Company	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
✓	Merry Financial Investments	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
✓	Widget Corp.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
✓	Global Misc Group	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓

\* 假设已单独购买IPS 签名更新服务。

- **Discovery Dashboard (发现控制板):** 当您第一次为客户运行发现程序时, 发现控制板将为您提供在客户网络中找到的所有设备的清单。根据这份清单, 您可以为该客户制定相应的服务等级, 并提供报价。例如, 如果客户只有基本的路由和交换设备, 则仅需采用通过该产品提供的所有支持和维护服务中的一小部分服务; 如果客户运行的是高级Cisco安全解决方案, 则需采用较多服务; 如果客户使用Cisco统一通信解决方案或Cisco智能企业通信系统, 则需进一步采用更多服务。您可以根据所选的服务交付模型以及客户的具体需求, 确定监控和评估服务的等级和频率。
- **Customer Inventory Dashboard (客户清单控制板):** 尽管发现控制板中提供的信息可以用来制定服务并提供报价, 但客户清单控制板可以提供更详细的所有设备信息。此清单将用作提供其他服务(例如, 网络运行状况、安全性和语音评估, 以向您的客户主动提供其所需的网络级别洞察力)的基础, 并使您的服务明显区别于其他网络支持服务。
- **Availability Dashboard (可用性控制板):** 此控制板将向您提供客户网络中所有服务范围内设备的持续可用性监控信息。通过此控制板, 您可以指定要监控客户网络中哪些设备的可用性, 以及检查设备的频率。该控制板可提供累积运行/停机时间百分比, 以及最容易导致停机的设备的信息。
- **LAN and VoIP Services Dashboard (LAN和VoIP服务控制板):** 您可以访问此控制板, 查看客户的LAN和(对于那些已启用VoIP监控的客户)VoIP服务的相关信息, 包括总体状况、运行/停机时间、延迟时间以及其他详细信息。
- **VoIP Network Monitoring Dashboard (VoIP网络监控控制板):** 对于使用Cisco统一通信解决方案的客户, 您可以使用此控制板来监控Cisco Unified CallManager和Cisco Unified CallManager Express解决方案的基本状态。

- **VoIP WAN Performance Dashboard (VoIP WAN性能控制板):** 对于已启用VoIP WAN监控的客户, 您可以使用此控制板查看客户的VoIP服务信息, 包括可用的带宽、带宽使用率、可能的呼叫数量(包括所显示的24小时内最大平均数和最小平均数)。

## 评估和维修服务

除了全面的技术支持和持续的监控服务以外, 您还可以通过Cisco SmartCare服务提供的另一个具有独特价值的服务是: 主动对客户网络进行定期评估。这些评估基于Cisco SmartCare网络设备收集的发现信息和监控信息, 并且能够通过该设备远程交付。对于像配置错误等许多问题, Cisco都能够向您提供客户网络的相关信息, 帮助您解决问题。根据客户使用的设备和服务, 您可以提供多种定期增值评估服务, 包括:

- **基本的网络运行状况评估:** 通过Cisco Smart Care控制面板, 您可以对网络中支持的每台Cisco路由器和交换机执行深入透彻的评估, 以帮助确保所有设备端口和路由协议均根据Cisco最佳实践(图2), 以最佳方式进行了配置。您可以通过面向客户的品牌化控制板让客户看到这些评估结果。对于大部分所发现的问题, 您都可以使用该网络设备远程执行软件更新和配置修复。
- **安全评估:** 对于使用Cisco高级安全解决方案(例如: Cisco自适应安全设备、入侵防御系统或基于Cisco IOS®软件的高级安全服务)的客户, 您可以提供安全评估服务, 以根据Cisco和美国国家安全局(NSA)提供的最佳安全实践方法评估客户的合规性。此评估包括验证所有设备是否均使用最新软件, 并根据Cisco的30条最佳安全实践准则(取决于设备类型)和NSA的80条最佳安全实践准则(请参见图3)对所有设备的配置进行验证。同基本网络运行状况评估一样, 您也可以通过面向客户的品牌化门户让客户看到这些评估结果。

图2. 客户设备清单控制板

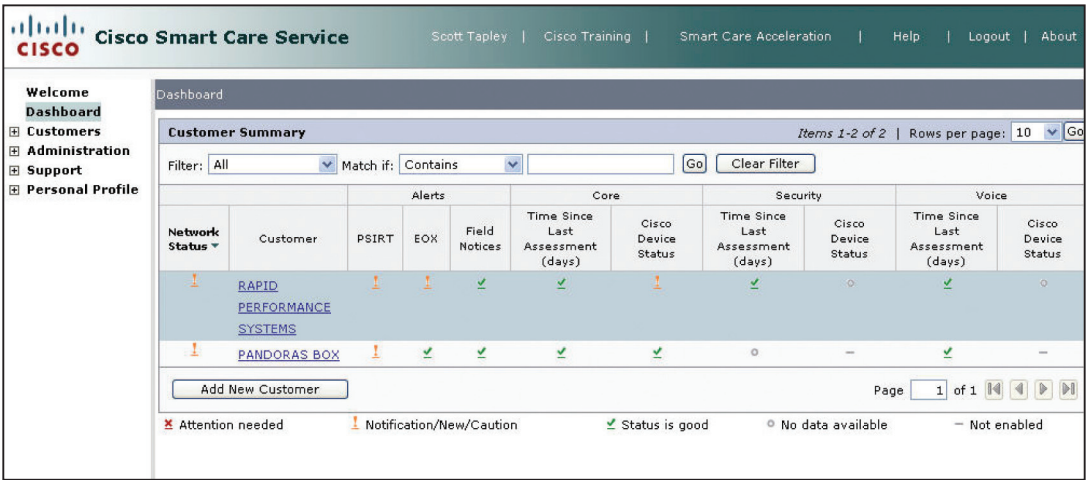
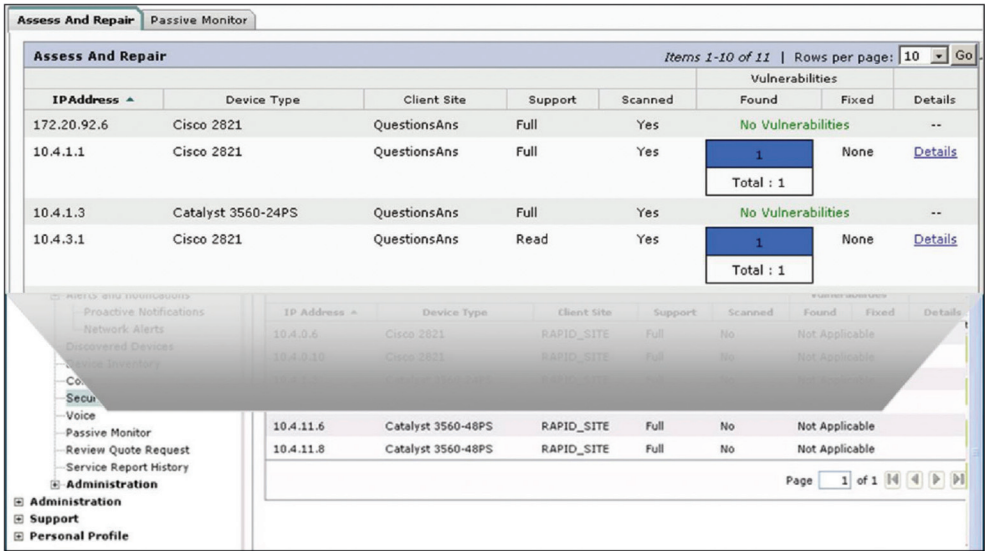


图3. 安全性评估和维修控制板



- **语音能力评估:** 通过评估网络语音能力,可以强化您在客户心目中作为值得信赖的顾问角色形象。该评估可为您提供自动化的工具,用于在客户网络上输入语音流量,并衡量语音的延迟、抖动和丢失情况。此外,该服务还提供平均意见得分(MOS),这是业内通用的IP语音电路评分标准。您可以根据这一数据,建议客户继续“按原样”操作和支持语音,也可以建议升级途径。

为了保护您的客户, Cisco Smart Care网络设备会备份客户网络设备的配置信息,从而支持您在远程维修之后,在需要时将任何设备恢复到其维修之前的配置。此外, Cisco Smart Care服务还提供了故障保护功能,支持您的技术人员使用Telnet或安全外壳(SSH)协议与网络设备进行远程交互并手动维修,从而进一步减少了派遣技术人员到客户现场的必要性。

评估可带来向客户提供新创意和新战略,以提高其能力和网络性能的机会,从而有助于推动新产品和新服务的销售。

## 一次性的网络运行状况、安全性和语音评估

尽管Cisco Smart Care服务可以年度服务合同的形式为您的客户(以及您自己的企业)提供最大价值,但Cisco Smart Care服务也极具灵活性,还可以将评估作为一次性专业服务来提供。通过这一功能,您甚至可以为那些尚未决定签订年度服务合同的客户提供颇具吸引力且能够增加收入的服务。

您可以为客户网络购买最多为60天的一次性评估。可选方案包括基本的运行状况和安全性评估,或只评估VoIP功能和性能。除了为一次性评估项目创造收入之外,这些一次性评估还是一个强大的销售工具,突出强调了年度服务的价值。通过指出客户实际网络中的安全漏洞、未在评估范围之内的设备以及其他问题,您能够准确地向客户演示他们如果使用整套服务将可以实现的对网络情况的洞察力,以及对确保网络正常运行的安全感。

## 评估和准备服务

除了提供对客户网络的定期评估之外,您还可以使用创新的Cisco Smart Care服务工具套件对网络的准备情况进行主动评估,以支持在网络中使用如Cisco统一通信解决方案等新技术。Cisco调查结果显示,在部署统一通信解决方案之前对其网络支持语音的能力进行售前评估的客户,与未进行售前评估的客户相比,前者对这一解决方案的满意度可能更高。对于那些考虑实施Cisco统一通信解决方案的客户,您可以使用Cisco Smart Care网络设备对客户网络进行全面分析,以评估客户网络是否满足高效提供语音服务所需的带宽、服务质量、处理能力以及其他要求。此评估可向您提供自动化的工具,用于在客户网络上输入语音流量,衡量语音延迟、抖动和丢失情况。此外,该工具还会提供平均意见得分(MOS),这是业内通用的IP语音电路评分标准。然后,您可以向客户提供一份详细的报告,重点说明为帮助确保成功实施Cisco统一通信解决方案必须采取的所有操作。对于那些已部署统一通信解决方案的客户,您可以按计划或根据需要继续监控和评估其网络语音服务。最终,这些工具使您能够在强化作为客户心目中值得信赖的顾问角色形象的同时,更成功地销售、实施和支持高级统一通信服务。

## 可自定义的警报

除了能够通过Cisco Smart Care服务控制面板向技术人员发出有关潜在问题的警报之外,您还可以对该服务进行配置,使其能够在客户网络中出现问题时及时发送电子邮件或文字消息警报。由于能够随时随地向技术人员发送问题通知,因此您不必持续监控Smart Care服务控制板,从而降低了支持该服务的成本。Cisco Smart Care警报系统甚至还可以与客户关系管理(CRM)和支持电子邮件案例输入功能的故障单应用程序集成。

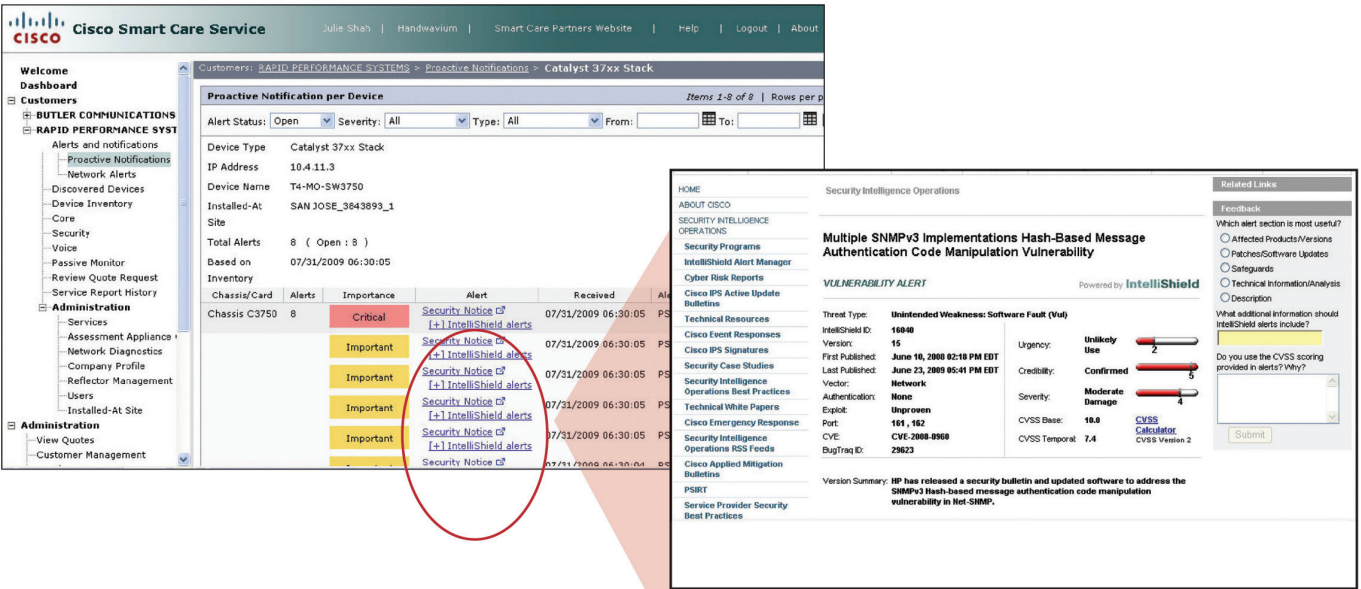
主动通知

Cisco Smart Care服务的托管门户会根据客户的独特设备清单，通知您客户网络中的所有Cisco设备问题。例如，如果客户正在使用已达到使用寿命的设备，则该服务将通知您。然后，您可以让客户注意到这一问题，并让客户予以解决，以避免影响业务。

此外，向PSIRT主动通知还与IntelliShield (IS)警报相关联，从而

可提供比PSIRT警报更深入的安全漏洞信息(请参见图4)。此信息将与业内标准的安全指标和评分相关联，系统还会向您发送建议的更正措施。利用这一行之有效的智能化功能，您可以评估和消除客户网络中已发现的潜在安全问题，从而避免遭受可能会出现严重IT攻击。这样，您不仅可以节省大量时间和精力，而且还赢得了另一个成为客户值得信赖的顾问的机会，同时还能提高客户忠诚度。

图4. 与IntelliShield警报相关联的PSIRT (产品安全事件响应小组)



## IPS签名更新

当客户投资购买IPS解决方案时, 他们希望其网络能够获得持续保护, 可以抵御各种Internet攻击和预防安全漏洞。但是, IPS解决方案需要依赖拥有最新的签名集才能发现最新以及最危险的威胁。如果客户的IPS签名已过时或者配置不正确, 其网络可能容易受到攻击。

IPS签名更新功能可主动验证受支持客户的IPS设备, 并报告检测到的所有漏洞。此功能可自动识别客户网络中的所有受支持设备, 检查这些设备中的签名文件是否符合Cisco建议的标准, 并报告每台设备的漏洞状态。此服务可发现以下问题:

- 设备上是否已启用IPS
- IPS签名版本是否正确, 是否为最新版本
- IPS许可证是否已安装且有效
- 设备是否已配置为自动升级IPS签名
- 设备是否具有运行IPS签名所需的足够物理内存和闪存

合作伙伴可以选择单台设备, 以便在该设备上按需运行或按计划定期运行该服务。在受支持的设备上, 该工具甚至还可以将旧的IPS签名版本替换为推荐的版本。这样, 合作伙伴就能够确保其客户可从其IPS和Cisco安全性投资中实现最大回报, 同时还能巩固其作为客户信任的安全顾问角色的地位。

## 灾难恢复服务

使用Cisco Smart Care服务的灾难恢复功能, 您可以帮助客户确保在出现重大网络中断时其业务能够继续进行。此服务可以备份客户所有运行Cisco Catalyst® OS、Cisco IOS软件和Cisco Security Device Manager的Cisco路由器、交换机和安全设备的设备配置信息。这些功能是极具说服力的卖点, 可以用作与客户深入讨论灾难恢复规划的切入点。在为新产品和新服务提供销售机会的同时, 这类讨论也强化了您作为客户值得信任的顾问的地位。

## 全面的技术支持

Cisco为您提供所需的全部资源, 以便向客户提供全面的技术支持。如果您是唯一的技术支持服务联系人, 在客户遇到问题时, 您可以全天候随时访问Cisco技术支持中心(TAC), 代表客户提出服务请求, 如有必要, 还可以发出2级以上的支持呼叫请求。此外, 该服务还包括为所有客户的在服务范围内的Cisco设备提供Cisco IOS软件更新和升级服务, 以及持续的应用程序软件维护更新服务。如果必须更换Cisco设备, 则基本服务包括直接为客户提供下一工作日高级硬件更换, 使客户能够快速收到备用设备, 而不必在瑕疵设备退回之前保持等待。如果客户愿意, 您还可以灵活地将单台设备升级为4小时部件更换服务。购买该服务后, 客户还可以通过注册访问Cisco.com获得大量的Cisco工具和资源。

## 客户管理工具

只有Cisco合作伙伴才能通过Cisco Smart Care控制面板访问有关客户网络的全面信息。但是,您可以通过带有您组织品牌标志的、面向客户的在线控制板,让客户看到其中的部分信息。通过Cisco Smart Care控制面板,您可以为客户配置控制板,使其仅提供您指定的信息,包括特定的控制板视图、服务和通知。通过添加您自己的徽标、报头、页脚、联系信息和其他品牌信息,您可以对这些客户控制板进行自定义。

此外,您还可以使用Cisco Smart Care控制面板,代表客户向Cisco发出服务请求,以解决在该服务的使用过程中发现的、需要Cisco提供更多帮助解决的问题。

评估可带来向客户提供新创意和新战略,以提高其能力和网络性能的机会,从而有助于推动新产品和新服务的销售。

将上述这些功能有机地结合使用,您就能为客户提供持续的覆盖整个网络范围的保护和改进,从而能够:

- 提供对网络性能的前所未有的洞察力
- 提供可用于更好地管理网络和改进网络性能的信息
- 减少为确保网络能够以最佳方式运行所必须花费的时间和精力
- 验证网络是否安全、高效
- 在潜在问题影响业务之前,使客户能够事先预测到这些问题
- 保护客户业务的连续性,并帮助他们以更快的速度从灾难中恢复
- 将Cisco及其认证合作伙伴的互补优势相结合,从而提供可兼备双方优势的服务

## 业务方面的好处

Cisco Smart Care服务提供了一款网络范围的创新服务平台, 它可为您带来以下好处:

- **提高盈利能力:** Cisco Smart Care服务可帮助您简单快捷地将更多客户发展成为致力于根据持续的、可预测的服务收入流(而非被动交易)提供客户解决方案的业务模型。由于能够更深入地了解客户网络, 因此, 您可以更好地洞察客户需求, 从而有助于您推动更广泛地采用先进技术, 使您的服务能够实现更高的配售率和续订率。此服务还简化了对Cisco知识产权、交付基础设施、订购和预估工具, 以及资源的访问过程, 从而使您能够以更低的成本和风险, 在更短的时间内推出新服务。
- **差异化:** 这款服务将传统的维护服务和与Cisco协作时提供的主动式服务完美结合, 从而可以完善您当前的服务组合。此外, 您还可以将Cisco Smart Care服务用作一个平台, 创建能够进行自定义以满足客户需求的独特服务, 从而使您的服务与众不同。
- **长期客户忠诚度:** 该服务使您能够改善客户网络的持续运行状况, 提高客户网络的安全性和可用性, 使您成为客户值得信赖的战略顾问。远程监控、清单管理、诊断、修补和维修等工具可持续为客户提供价值, 从而使您成为客户必不可少的合作伙伴。
- **业务增长:** 该服务为您提供了一个基础平台, 您可以在此平台上推出全新的个性化服务, 促进您与客户之间建立长期稳定的合作关系。此服务使您能够销售现有Cisco网络解决方案的附加服务, 同时还能向新客户销售Cisco产品、解决方案和服务, 从而提供了促进您业务增长的机会。
- **降低成本:** Cisco Smart Care服务使您能够以更低成本提供更好的客户服务。利用该服务提供的基于Web的远程监控、警报、管理和修补工具, 您从一个位置就能远程管理多个客户, 使专业IT员工免于出差, 从而使他们能够有时间完成其他重要工作。此外, 该服务还提供了覆盖整个网络范围的合同、简单的定价模型以及自动续订功能, 极大地减少了为客户提供服务所需的管理时间和成本。您还可以查看Cisco技术支持专业知识, 帮助您解决那些需要快速解决的复杂情况。
- **提高洞察力:** 通过Cisco营销工具、网站合作伙伴标识以及专用的协作服务徽标(强调Cisco致力于与像您一样有能力且信守承诺的合作伙伴建立合作关系), 您可以提高洞察力, 从而发现对您的服务的需求。有了这些标识和营销工具, 您可以让客户确信, 您所提供的服务背后有Cisco的强大支持。

此外, Cisco仍在继续投资, 旨在增强合作伙伴在使用Cisco Smart Care服务时的整体端到端体验。您可以放心地对Cisco Smart Care服务进行投资, Cisco会不断努力确保该平台将来能为合作伙伴及其客户提供更卓著的价值。

## 简化的定价方法

Cisco Smart Care服务以易于管理的简洁定价方法为基础。通过Cisco Smart Care网络设备, Cisco可以发现客户网络中的大部分设备, 并自动将它们添加到服务合同中, 从而降低了与合同制定和管理相关的运营成本。Cisco Smart Care与Cisco服务报价上传和预估(QUE)系统完美集成, 从而加速了预估和订购过程。此外, Cisco还会不断更新合同, 从而简化了合同的变更和续签过程。

该服务的可预测定价模型使您能够只需通过Cisco Smart Care控制面板回答有关客户的一些简单问题, 就能快速确定从Cisco购买服务所需的成本。所需成本由以下三个因素决定: 网络中设备的数量、网络中应用程序和设备的类型, 以及升级为4小时高级更换服务的设备数量。此外, 考虑到设备数量因素的影响, 该项服务还使用了10种固定价格的品牌, 因此, 您每次向网络中添加享受基本高级更换服务的设备时, 服务价格不会发生变化, 从而为您以及您的客户减轻了管理负担。该服务的语音定价等级还与渠道专业标准保持一致, 因此, 您可以提前知道网络中的哪些产品将更改指定的价格等级。

## 转变您的客户关系

随着网络日益成为客户成功的关键因素, 客户对服务方面的需求也在不断发生变化。Cisco认证合作伙伴只需通过一份维护合同, 即可使用Cisco Smart Care服务为客户提供全面的网络级技术支持, 以及独特的主动式维护服务。利用这一创新的网络服务平台, 您可以将Cisco知识产权、交付基础设施和工具与您自己的增值服务相结合, 从而提供一款独特且可自定义的产品来满足客户需求。这样, 您就能够为客户提供卓越的服务体验, 同时还能提高您自身业务的盈利能力和竞争力。

## 其他信息

有关Cisco Smart Care服务的详细信息, 请访问: [www.cisco.com/go/smartcare](http://www.cisco.com/go/smartcare)。

有关适用于中型网络的Cisco智能业务体系结构的信息, 请访问:

[www.cisco.com/go/partner/smartarchitecture](http://www.cisco.com/go/partner/smartarchitecture)

有关Cisco协作服务的信息, 请访问:

[www.cisco.com/go/collaborativeservices](http://www.cisco.com/go/collaborativeservices)



#### 北京

北京市朝阳区建国门外大街2号北京  
银泰中心银泰写字楼C座7-12层  
邮编: 100022  
电话: (8610)85155000  
传真: (8610)85155960

#### 上海

上海市红宝石路500号A栋  
东银中心21-23、25层  
邮编: 201103  
电话: (8621)22014000  
传真: (8621)22014999

#### 广州

广州市天河区林和西路161号  
中泰国际广场A塔34层  
邮编: 510620  
电话: (8620)85193000  
传真: (8620)85193008

#### 成都

四川省成都市滨江东路9号B座  
香格里拉中心办公楼12层  
邮编: 610021  
电话: (8628)86961000  
传真: (8628)86961003

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统(中国)网络技术有限公司版权所有

2009©思科系统公司版权所有, 该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco、Cisco IOS、Cisco IOS标识、Cisco Systems、Cisco Systems标识、Cisco Systems  
Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。

这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和其他公司之间存在合伙经营的关系。