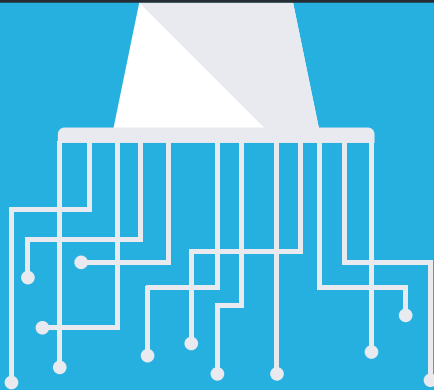
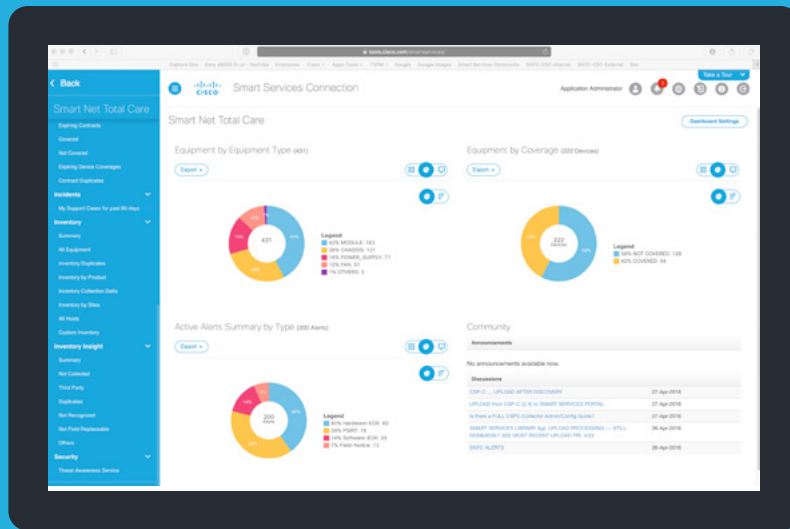




智能网络支持服务 实现网络支持操作自动化的承诺

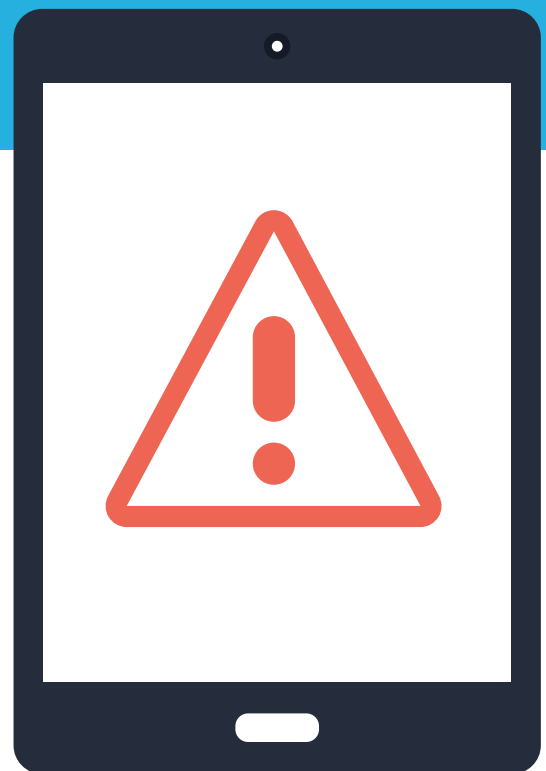


尽管网络变得越来越复杂，以期满足不断增长的云计算、大数据、社交媒体和移动创新举措等方面的各种需求，但您的团队仍可能被要求用更少的资源做更多的事情。



现在就有唾手可得的工具，帮助您简化网络支持操作，让您无需再在手动执行重复的设备资产管理步骤、维护任务和基础支持流程上花费过多时间和资源了。

这种人工的协调可能会导致配置错误或引发严重问题。



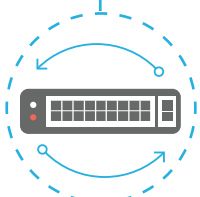
现在您有一个更好的方法了

现在，思科智能网络支持服务™ 为您提供了所需的多种工具，可以进一步简化资产数据收集、风险管理、网络维护和设备信息整合。

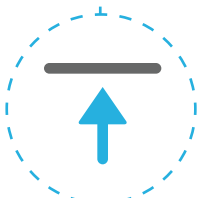
首先，让我们快速查看一下您可以从智能网络支持服务获得哪些好处：



随时访问所覆盖设备的思科技术支持中心（24 小时提供全球性支持）



硬件备件先行更换，包括“2 小时”、“4 小时”和“下一工作日”选项



有资格获得操作系统软件更新与升级



24 小时访问思科在线资源



智能支持功能，提供产品生命周期信息、服务范围详细信息和风险通告

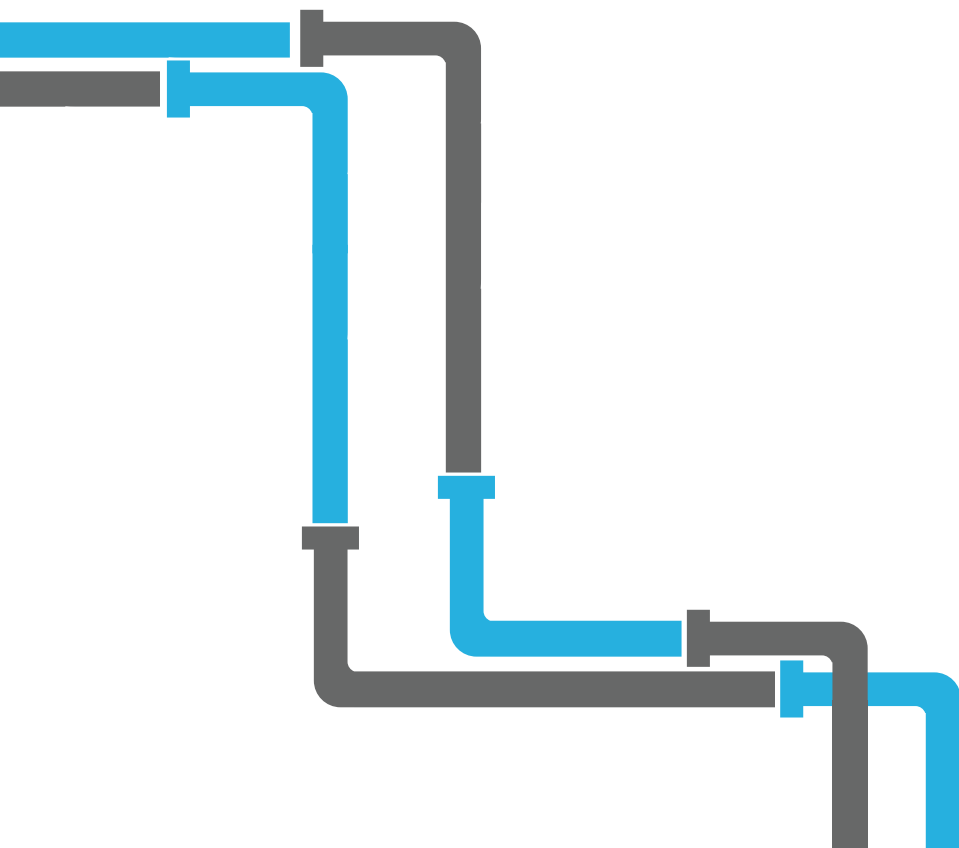


对激活了 Smart Call Home 的设备进行主动诊断，并提供补救建议



强大的网络用户社区，为您提供了部署、注册和使用这些功能所需的培训与支持

您准备好开始节省时间和资金了吗？
我们已准备好帮助您实现目标。





想要了解更多信息？

花一点时间观看这个短片，您就可以了解智能网络支持服务如何能够帮助您的企业。



目录

这本电子书包含了非常有用的资源，来帮助您学习如何有效地运用门户网站来达到您的商业目标以及深入了解您所感兴趣的成果。



①

已安装的设备管理

按您所需深入了解您已安装的设备。

②

风险管理

学习更好地管理和使用产品风险通告从而减少漏洞的影响。

③

生命周期管理

主动管理您的合同和设备生命周期。

④

设备变更管理

通过资产信息上传和定期对比发现精确了解您已安装的设备。

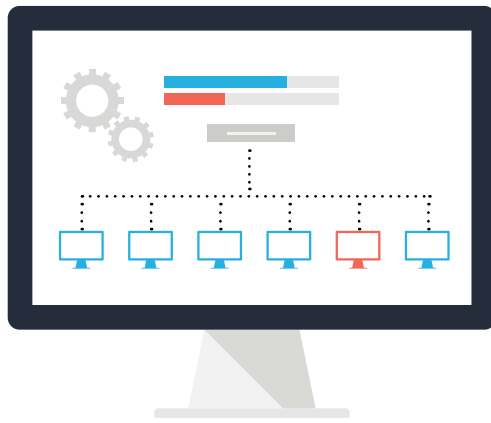
⑤

连续支持覆盖范围

简化您维保服务中的设备覆盖范围和合同续签。

1. 安装的设备管理

手动管理设备资产过程很耗时，难以保持最新和准确。智能网络支持服务为您提供了一个自动化资产管理工具，使您更清楚地了解您不断变化的网络，这样，您就能准确地了解您网络中的内容。🐦



技术支持服务的领头提供商 iYogi 的 IT 网络运营经理回想了公司向集中式已安装设备管理工具转变的过程：

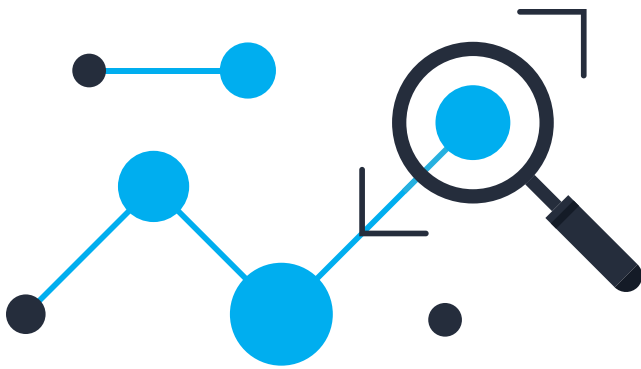
“智能网络支持服务 Web 门户为我们提供了关于网络资产状态的单一可信来源。确保每一个全年全天候负责网络操作的轮班都能得到最新的、最完整的设备信息，而不是参考可能已经过时或不正确的手动操作报告。这有助于我们形成一个比实施思科解决方案之前更稳定的网络操作环境。”

iYogi, Inc. IT 网络运营经理 Pradeep Joshi

您准备开始了吗？智能网络支持服务按以下方法为您提供智能数据：

1. 收集资产数据。

智能网络支持服务帮助您收集您安装的设备的信息。

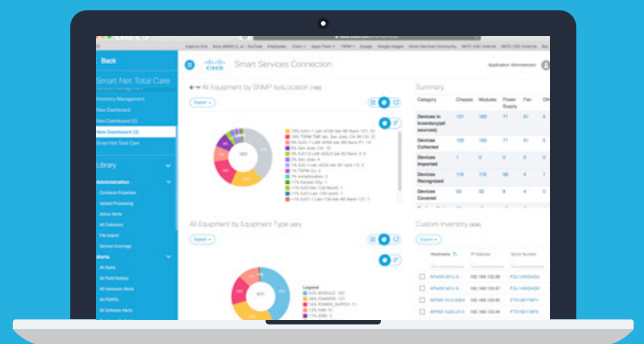


2. 分析设备数据。

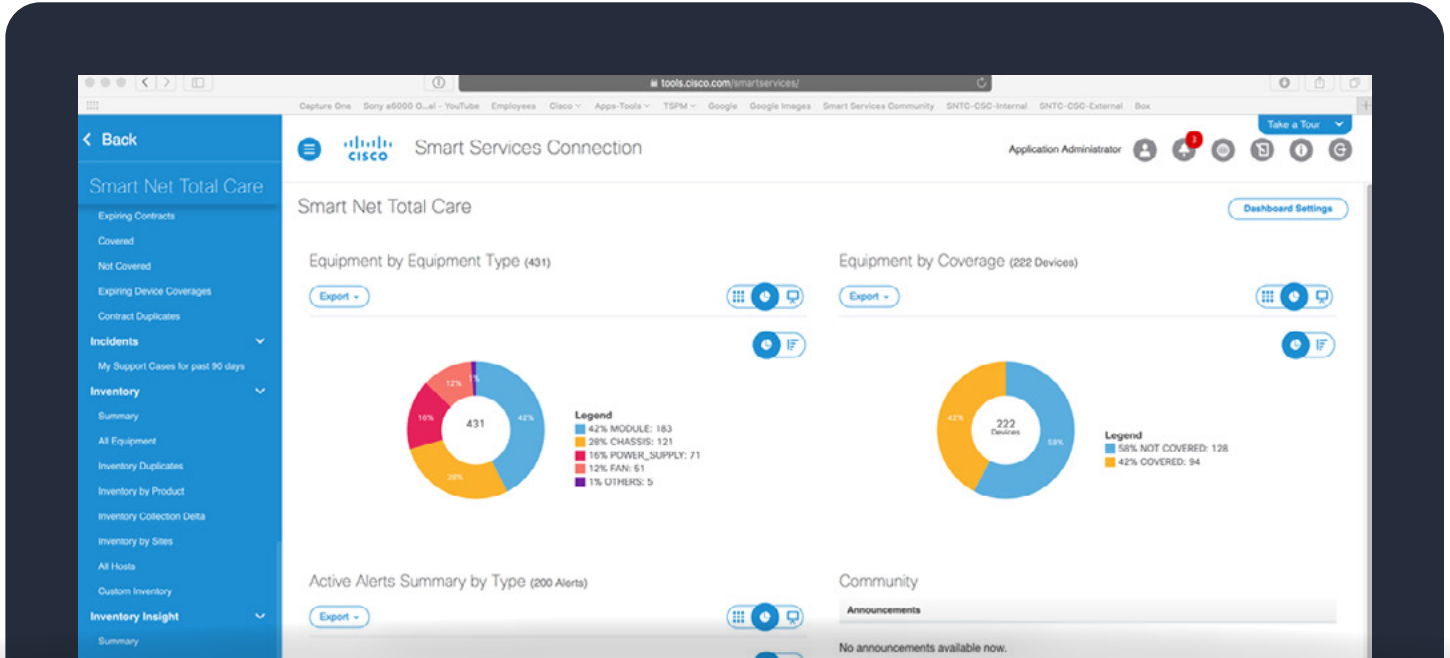
基于思科制造、安全、运送和合同数据，安全地分析收集的或导入的信息。


3. 发布到中心门户。

通过查看门户中的信息以及将数据导出到各种报表，您能更全面地了解您安装的设备、服务合同和产品风险通告。



智能网络支持服务门户



智能网络支持服务为您提供一个全天候自助服务门户，该门户可显示您所有收集和导入的设备信息，提供设备生命周期的完整视图，这些有条理且细致到设备级别的信息可帮助加快您的规划和更新过程：

设备类型
主机名称
IP 地址
系统名称

序列号
产品 ID
产品系列
配备数据

合同编号
覆盖范围的结束日期
覆盖范围状态
服务级别



凭借智能网络支持服务，您可以运行一个资产报告以快速评估合同和设备的详细信息。

通过这种详细且及时的方式追踪您安装的设备，可以帮助您的公司：



构建一个使您的公司达到您的目标并且紧跟不断变化的竞争格局的网络



管理风险，以使您可以保持该网络正常运行，提高工作效率和成功率



确保您的网络具有连续支持覆盖范围



防患于未然



当出现问题时，加快问题解决速度



释放资源，以用于执行其他 IT 计划

最重要的是，您可以保持您的利益相关方的工作效率，确保业务关键型功能不因网络中断而面临风险。



选择导航窗格中的“有用链接”，登录我们的门户访问操作说明视频和基于角色的培训资源的综合库。只需单击操作说明视频、您的所需语言和工作角色，即可找到专为您的特定任务定制的视频或从一系列培训视频中选择。**现在开始吧。**

2. 风险管理

手动搜索所有风险通告非常耗时，随着风险通告的堆积，您的潜在漏洞也随之增加。🐦

运用智能网络支持服务集中化您的风险通告管理助您领先一步，帮助您主动识别需要缓解的风险并且减少追踪无关紧要风险通告的时间。





改进风险通告管理的五个提示



制定风险通告审核流程

- 确定您的风险通告管理的主要目标。
- 建立一个定期风险通告审核计划，并遵循该计划。
- 确保所有团队成员都参与这个流程，了解它并知道如何处理风险通告信息。
- 建立查看结果的时间表。
- 评估哪些有效、哪些无效，并做出调整。

根据业务需求排列风险通告的优先次序

您的团队应该建立自己的一套排列风险通告优先次序的重要注意事项，例如潜在的安全漏洞、企业设备的重要性、服务级别协议类型、设备重置成本、设备位置或软件和硬件生命周期等。

您的团队列表中还可以考虑其他一些因素。预先确定好一些因素及其重要性的层次结构可帮助您的团队更清楚地了解风险通告的优先次序。





标签风险通告

把您的流程付诸于实施。通过一个清晰明确的流程，您的主要标签风险通告审核程序运行时，您的团队就能知道采取哪些步骤来管理风险通告，并可注明已完成的部分，以便留下参考记录。

保留风险通告记录

记录您是已解决风险通告还是选择不解决及其原因，这样一来，当您的团队在处理补救步骤时，手头就有可用于追溯性分析的关键上下文信息及重要的背景信息。



审核风险通告状态

运行增量报告，快速识别您要查看的特定时段的风险通告。比较风险通告之前和风险通告之后的状态，确保所有最为重要的项目都已得到解决。



观看**风险通告管理**
培训视频



观看**风险通告优先次序排列**
培训视频



“自实施智能网络支持服务以来，我们已将网络中断的发生频率减少了 60% 以上。我们也首次超过了目标客户满意度指数 (CDI)。由于网络可靠性与客户满意度之间密切关联，因此这一点并不足为奇。”

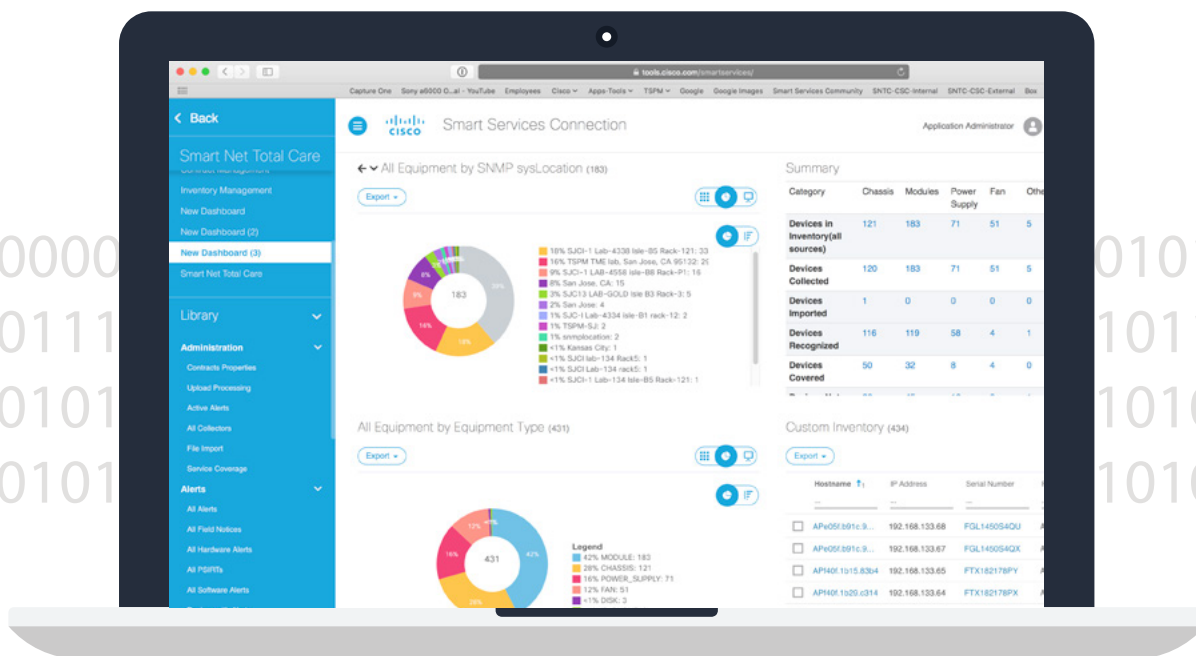
Elly Odera,
Safaricom 的网络和服务运营经理





3. 生命周期管理

审核生命周期终止和支持终止相关数据，以支持主动网络规划、迁移、功能就绪和硬件更新。通过增强的可视性，智能网络支持服务可以帮助您构建自定义控制面板，根据产品提供最后支持日期风险通告、硬件风险通告和资产的信息；使用风险通告和资产目录更深入地了解数据；通过合同管理和产品风险通告报告安排任务。



一家拥有来自世界 180 多个国家 / 地区的客户的领先软件公司想要将由多个本地团队进行网络管理的工作变为由单个全球团队进行网络管理的工作，但是，该全球团队无法全面了解公司的网络资产。实施了智能网络支持服务后，该团队可以获得更好地跟踪网络、更清晰地了解服务终止 / 生命周期终止信息所需的可视性。



该公司的 IT 网络服务主管报告：“了解服务覆盖情况意味着我们第一次可以确保网络中每一个思科设备的覆盖面足够大并提供准确的 EoS/EoL 信息。”



维护一个全面且保持最新的视图曾经是一个巨大的挑战，而现如今已不是问题。思科为您提供所需的相关工具，您可以用它们轻松执行以下操作：



查看相关且完整的生命周期终止和服务终止数据



创建风险通告热点图，用来识别高风险的硬件 / 软件组合和重要的网络设备，进而优先处理更换或覆盖续订及分配相关预算



规划功能就绪和硬件更新



确保您的思科硬件运行当前受支持的软件版本



缓解风险并计划替换不再受支持的设备

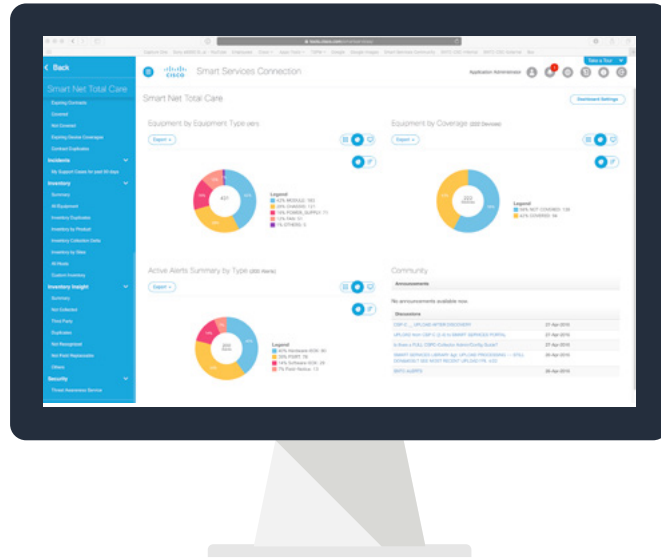


您是否知道，您可以访问能够获得重要公告相关详细信息的智能报告，并可查看所有合同，因此，您可以事先进行规划？





4. 设备变更管理



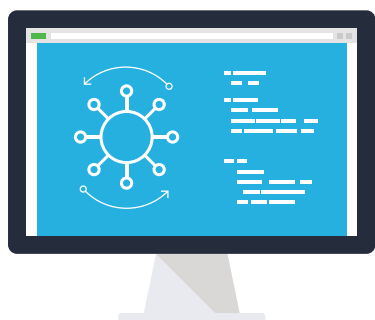
乔治梅森大学的 IT 团队想要简化其设备变更管理，以改善故障排除实践和缩短解决问题的时间。当网络中有多个组在添加、移动和变更设备时，要正确记录网络中的这些内容非常困难。有了智能网络支持服务后，当再遇到这些情况时，他们就能够将资产情况保持为最新并及时管理相关问题。



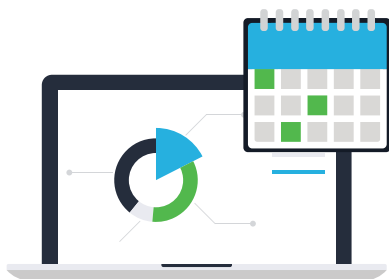
“通过资产管理、报告和其他目前提供的功能，我们可以在一个地方查看所有的设备。我们可以简化升级、避免与过时代码相关的风险、仅监控对我们有风险的风险通告，并且在短短几分钟内完成所有这些。这是多么了不起的变化啊。”

网络工程的服务交付经理 David Robertson

网络不断在变化，因此，拥有显示这些变化的统一视图可为您提供维持高度可靠的网络所需的可视性。智能网络支持服务可帮助提供这样的视图，但是在持续进行收集和维护期间，您的团队应当维护设备列表和凭证。该列表需保持最新，且每次对网络进行变更时，都需对此列表进行更新。以下是维护此列表的一些简单方法：



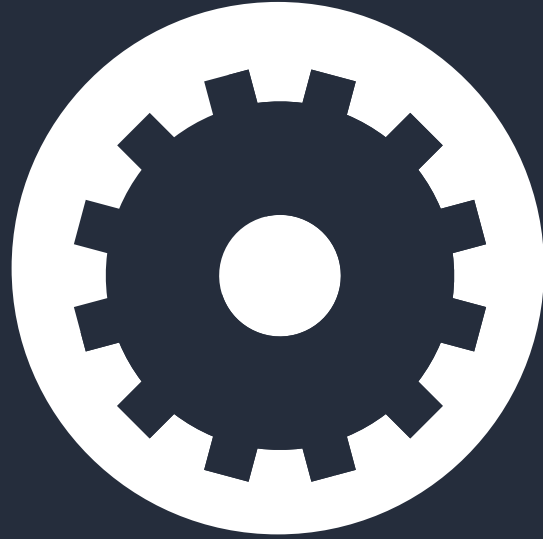
使用来自网络管理系统的信息或导入更新的 CSV 文件来更新托管设备列表。



如果您没有在您的网络管理系统中更新设备列表，则您可以通过智能网络支持服务安排定期运行一次发现，以使托管设备列表保持为最新状态。



若要验证所有已完成的变更，请运行资产收集增量报告，以确认网络中的增加项和删除项，并在特定时间执行对移动、增加、变更和删除的管理。



如果您想要了解更多关于
Smart Net Total Care 的探索和维护，
请参考下列资料。



5. 连续支持覆盖范围



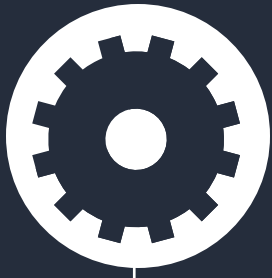
如果不能够清晰地了解所覆盖的设备以及设备覆盖范围是否适中，那么评估风险、分配预算和处理续订是十分困难的。🐦

在大中型公司中，运营总监、IT 经理和处理覆盖计划和合同续订的网络工程师都会面临对涉及成百上千台网络设备的数十个不同合同的覆盖日期和授权级别进行管理的独特挑战。

Quintiles 高级网络系统工程师在报告中称，在找到智能网络支持服务这样一种更好的方式前曾花费 40 多个小时搜索电子表格以追踪续订的数据。

全面了解网络中已安装的设备后，您可以使用智能网络支持服务报告工具简化续订，并验证授权功能是否能让您的团队资源把精力更多地用在创新和战略上。





您是否了解，通过使用智能网络支持服务，您可以运行合同管理报告，该报告提供有关以下内容的摘要报告：



所有合同



到期合同和适用范围



覆盖和未覆盖的设备



产品摘要



最后支持日期的详细信息



对您的网络的这种全面了解能够帮助您：



审核范围信息



识别即将到期的范围，以便优先续订



主动降低设备覆盖风险



对您的每台设备的覆盖级别制定出更明智的决策



缩短预算规划时间



通过同步支持日期整合合同，以便设备在续订的同时可以标准化您的服务级别协议 (SLA)



处理补救步骤时，组织关键信息以节省时间。



确保业务关键型设备具有连续支持覆盖范围



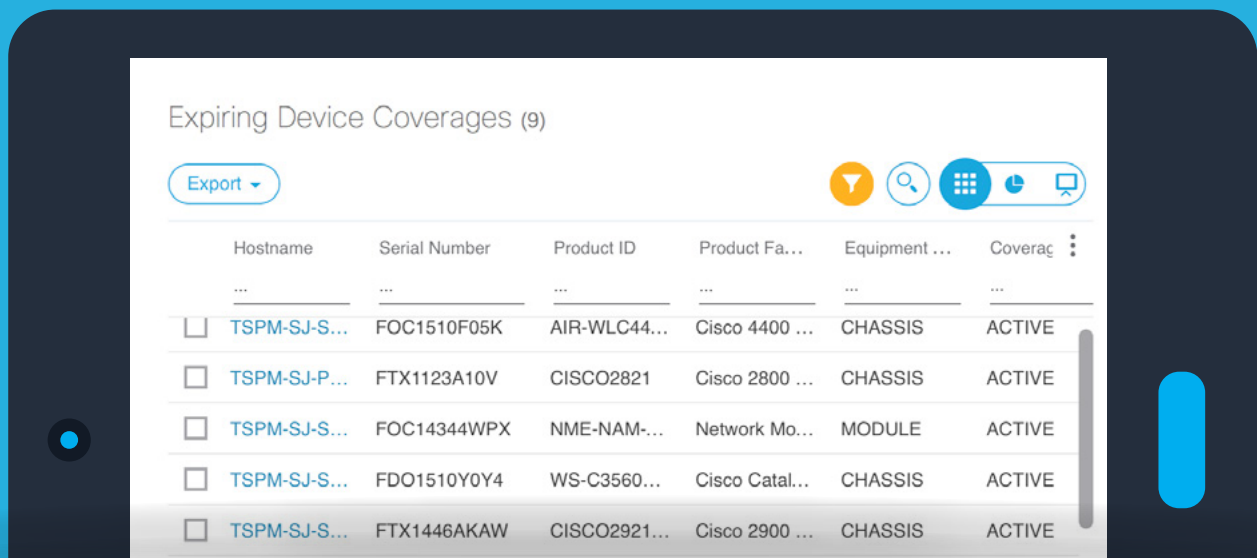
准备了解有关如何使用智能网络支持服务控制面板识别您的网络中的覆盖差距等更多信息？请查看此培训视频。

立即开始。



立即行动

通过使用智能网络支持服务门户中提供的网络分析功能，您能够更好地制定未来的网络规划。在全面了解了网络中您所拥有的设备、服务和支持事件以及覆盖范围和授权后，您应做出有关在生命周期结束时设备覆盖、维护、软件升级和更换的决定。您可以通过智能网络支持服务门户来实现这些操作。



	Hostname	Serial Number	Product ID	Product Fa...	Equipment ...	Coverag
<input type="checkbox"/>	TSPM-SJ-S...	FOC1510F05K	AIR-WLC44...	Cisco 4400 ...	CHASSIS	ACTIVE
<input type="checkbox"/>	TSPM-SJ-P...	FTX1123A10V	CISCO2821	Cisco 2800 ...	CHASSIS	ACTIVE
<input type="checkbox"/>	TSPM-SJ-S...	FOC14344WPX	NME-NAM...	Network Mo...	MODULE	ACTIVE
<input type="checkbox"/>	TSPM-SJ-S...	FDO1510Y0Y4	WS-C3560...	Cisco Catal...	CHASSIS	ACTIVE
<input type="checkbox"/>	TSPM-SJ-S...	FTX1446AKAW	CISCO2921...	Cisco 2900 ...	CHASSIS	ACTIVE

智能网络支持服务是一个强大的工具，使用它对于改进您的网络运营是非常关键的一步。成功地转换到自动化流程可以转变您的 IT 运营，帮助您改进安装的设备管理、提高您的风险管理能力、简化您的生命周期和设备变更管理，并简化您的合同和续订，从而使您可以将宝贵的网络人员从效率低下的手动工作解放到从事创新和战略规划工作上。

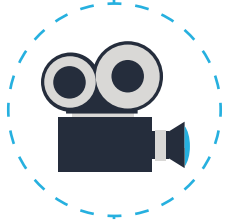
后续步骤

我们可以帮助您掌握智能网络支持服务，以便您可实现流程的自动化、组织您安装的设备、过滤您的风险通告并排列优先级次序、最大限度地提高效率和管理风险。

以下是我们为您推荐的其他操作：



探索智能网络支持服务门户。



检查该门户中有用的操作说明视频了解入门方法。



加入智能网络支持服务社区，这是一个竭诚为您服务的在线社区，您可以与其他用户和思科主题专家建立连接来分享、学习和协作。