

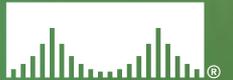


支持 因为有思科

促进生产效率和利润增长的
出色网络支持

CISCO SYSTEMS

协作。 powered by



支持

促进生产效率和利润增长的出色网络支持

利用思科支持解决方案提高运营可靠性

对许多小型的增长型企业和中端市场机构来说，网络停机机会造成无法想象的损失。这些企业现在对网络应用的依赖性越来越强，因此网络一旦中断运行，他们极易遭受生产效率和利润方面的损失。针对这一问题，思科提供了各种可提前购买的出色的网络支持服务。思科设计这些服务的目的是确保思科产品能够有效运行，保持较高的可用性，并且能够受益于最新的软件。

思科 SMB 支持助理

思科 SMB 支持助理是一种专门为中小型企业 (SMB) 设计和定价的技术支持服务。该服务能够帮助 SMB 机构以较低的成本、快速轻松地解决与思科 SMB 产品相关的一般性问题。该服务的优势包括：

- 通过简单明了的非技术性工具和资源提供重要的网络支持。
- 由受过专门培训的思科 SMB 技术支持中心 (TAC) 工程师提供每步骤指导。
- 在某些地点提供下一工作日硬件更换服务(否则提供当天发货服务)和软件问题修复(根据要求)。
- 专门为增长型企业设计的管理工具。
- 低成本的网络支持服务, 年度费用甚至低于单个服务交易的成本。

获得思科技术专家的帮助

受过专门培训的思科 SMB 技术支持中心 (TAC) 工程师可帮助 SMB 的 IT 经理诊断并解决问题。用户可 7 × 24 小时向思科 SMB 技术支持中心提交服务请求, 并且通常会在正常工作时间的一个工作日内收到答复 (不包括周末和法定假日)。

高级硬件更换服务

思科 SMB 支持助理在可行的地点提供下一工作日硬件更换, 或者提供当日发货。这就意味着如果思科诊断出硬件故障, 那么在故障设备被返还之前客户就能收到更换硬件。更换硬件在周一到周五的 9:00am 到 5:00pm 当天发货, 下一工作日到达客户地点。

如需您所在地区的递送服务选项的完整列表, 请查看以下网站的服务可用性矩阵图

<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do>

* 假设备件有存货, 而且在当地时间 3pm 之前收到服务请求。备件无法在下一工作日送达故障地点的情况下, 递送时间可能会有所不同。

思科支持助理提供对以下思科产品的支持 *

交换机	SOHO 路由器	路由器	防火墙产品	无线产品	语音
C500E	800	1600	PIX-501	AIRBR	Cisco CallManager Express
C2900XL	800BB	1700	PIX-506	AIRAP	
C2940	800TRAD	1800	PIX-515	AIRCA	
C2950	SB100	2600		AIROLD	
C2960		2800		AIR340	
C2970				AIR350	
C3500XL				AIR1100	
C3550				AIR1200	
C3560				AIR1300	
C3750				AIR1400	

* 如需更多关于思科支持助理的供货情况和其它信息, 请咨询您的思科服务代表或访问

www.cisco.com/go/ap/smbbsa

support

Cisco SMARTnet 和 SMARTnet Onsite

Cisco SMARTnet 为中端市场客户提供了可靠的网络支持，能够帮助他们迅速解决严重的网络问题。通过提供最完美的网络投资保护，Cisco SMARTnet 能够大幅度提高思科网络设备和 Cisco IOS 软件的使用寿命，从而提高生产效率和运营效率。

通过最大限度提高可用性和降低风险，Cisco SMARTnet 为运行关键任务应用的系统提供了最出色的支持。其它优势包括：

- 持续的 Cisco IOS 软件更新。
- 通过电话或互联网提供 24 小时硬件及 Cisco IOS 软件技术问题排除服务。
- 传授思科专业技能和知识，帮助企业提高内部人员的技能水平。
- 高级硬件更换服务有助于降低网络停机的风险。
- 注册访问大量强大的在线工具。
- 全天候访问技术信息和管理工具。
- 广泛的网络技术专业知识和经验，包括语音、视频和数据通信。

Cisco SMARTnet Onsite

由受过培训的现场工程师来安装更换部件，使客户更加放心。服务包括各种递送选项，同时保证工程师能够按照预定的时间准时到达。

增加投资回报 (ROI)

Cisco IOS 软件的大型、小型更新和维护更新，包括新的功能和补丁，将自动提供给客户。这种方式有助于保持设备的稳定性，从而提高效率并降低运营成本。

按需式专家协助

Cisco SMARTnet 使客户能够通过电话或互联网按照需求访问高级的技术资源。客户可以联系 1000 多名全职的客户支持工程师，390 名 CCIE（思科认证互联网专家）工程师和 13,000 名研发工程师。

提高客户满意度

通过预先硬件更换、现场工程师服务、迅速提供更换硬件和用于硬件安装的现场资源，能够保持正常运行时间和客户满意度。

Cisco SMARTnet 和 SMARTnet Onsite 的组件

思科软件支持

Cisco SMARTnet 为思科设备提供了软件支持以及一个 Cisco IOS 软件当前版本的许可证。Cisco IOS 软件提供了增强的安全性、性能和带宽管理，以及对新的协议和增强互操作性的支持。

Cisco.com

Cisco.com 是一种业界领先的在线支持和信息服务，包括一个大型的产品信息数据库和一整套强大的技术和分析工具。客户通过 Cisco.com 还可以访问思科 TAC 工程师使用的知识库。

思科 TAC

受过高级培训的思科 TAC 工程师能够随时通过互联网、e-mail 或电话为客户解决硬件或思科系统软件方面的问题。一套成熟的呼叫路由系统能够确保呼叫被迅速转接给合适的技术人员。

高级硬件更换

为了支持您的业务平稳运行计划，思科通过一系列不同的响应时间加快更换硬件的递送速度。

如需关于 Cisco SMARTnet 和 SMARTnet Onsite 的更多信息，请访问 www.cisco.com/go/ap/SMARTnet



思科系统（中国）网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街1号东方广场
东方经贸城东一办公楼19~21层
邮编: 100738
电话: (8610)85155000
传真: (8610)85181881

上海

上海市淮海中路222号
力宝广场32~33层
邮编: 200021
电话: (8621)23024000
传真: (8621)23024450

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

成都市顺城大街308号
冠城广场23层
邮编: 610017
电话: (8628)86961000
传真: (8628)86528999

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。

2006 ©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任何其他公司之间存在合伙经营的关系。