



Cisco Services

Vendendo Serviços Cisco no Início do Processo de Vendas



Conteúdo

Sobre este Guia de Serviços	1
Fornecendo Valor Incremental Através dos Serviços Cisco.....	2
Um Caso para Serviços	2
Os Desafios do Cliente Afetando a Necessidade de Serviços	2
Serviços Cisco: Oferecendo Valor por todo o Ciclo de Vida da Rede	3
Levando Serviços ao Mercado: Opções para Parceiros e Clientes	4
Serviços de Consultoria com a Marca do Parceiro	4
Serviços da Cisco para as Fases Operar e Otimizar	5
Cisco Smart SMB Services	5
Posicionando Serviços no Início do Ciclo de Vendas.....	6
A Abordagem de Venda de Solução para Vender Serviços	7
Oportunidades para Serviços de Consultoria.....	7
Oportunidades para Serviços Técnicos.....	7
A Vantagem de Acordos Plurianuais	8
Os Benefícios do Financiamento pela Cisco Capital	8
Estratégias de Vendas.....	9
Vendendo para Pequenas e Médias Empresas	9
Lidando com Objeções	11
Recursos	17

Sobre este Guia de Serviços

Este guia de serviços é designado para ajudar o parceiro da Cisco®, particularmente seus proprietários ou gerentes das organizações e seus times de vendas, entenderem os benefícios de se vender os Serviços Cisco no início do processo de vendas como parte de uma completa solução. O conteúdo deste guia o ajudará a acelerar suas oportunidades de negócios em serviços em pequenas e médias empresas. Este guia inclui as estratégias de vendas e as melhores práticas, como lidar com as objeções e a apresentação de diversos links para importantes recursos.

Cisco ajuda seus parceiros a acelerarem a rentabilidade de suas áreas de serviços.

Este guia de serviços é parte de um contínuo esforço da Cisco que inclui treinamento, ferramentas de vendas, atividades relacionadas com a geração de demanda, bem como programas de incentivo e prêmios para ajudar o parceiro a acelerar a rentabilidade de sua área de serviços. Para mais informações sobre a disponibilidade de programas e recursos, visite o site [Cisco Services Accelerate Program](#)



Os Serviços Cisco podem ajudar os parceiros:

- Ganhar oportunidades para aumentar a rentabilidade
- Melhorar a produtividade
- Melhorar a satisfação e lealdade do cliente final
- Reduzir o risco na implantação e suporte a novas e complexas tecnologias

Fornecendo Valor Incremental Através dos Serviços Cisco

Atualmente, clientes necessitam mais valor de suas redes, e serviços são essenciais para se obter o máximo de resultado baseado no investimento nela feito. Incluindo os Serviços Cisco como parte de uma solução completa no início do processo de vendas, o parceiro está em uma melhor posição para ganhar oportunidades para aumentar a rentabilidade, melhorar a produtividade, melhorar a lealdade e satisfação do cliente final, reduzindo o risco no suporte ao lançamento de novas e complexas tecnologias.

Os parceiros podem aumentar sua rentabilidade construindo um fluxo contínuo de receita incremental para ambos os serviços técnico e de consultoria.

Um Caso para Serviços

O mundo de TI está movendo para um novo modelo de negócios, onde as aplicações rodam em tempo real sobre redes altamente desenvolvidas e inteligentes. A rede tem se transformado em uma plataforma estratégica em um mundo que solicita melhor integração de pessoas, de informação e de idéias. As redes não podem mais serem vistas como algo com uma simples função de agir como um meio onde a informação se move e, ao invés disso, tem se transformado em uma plataforma para integrar estratégias de negócios, processos e objetivos.

Os Serviços Cisco podem desempenhar um papel vital ajudando os clientes a obter valor e retorno do investimento de sua rede ajudando a:

- Diminuir o custo total da propriedade da rede
- Melhorar a agilidade operacional
- Acelerar o acesso às aplicações e serviços
- Aumentar a disponibilidade da rede, confiabilidade e segurança.

Ao incluir serviços como parte de uma solução que está alinhada com a rede do cliente e necessidade do negócio, o parceiro pode se posicionar para vencer nas vendas de equipamentos adicionais e serviços, melhorar a satisfação do cliente e mover para cima na cadeia de valor com seus clientes.

Os parceiros podem ajudar os clientes a obterem o máximo de suas soluções de rede oferecendo serviços que resolvem os desafios do cliente.

Desafios dos Clientes

- Contenção de custos
- Eficiência Operacional
- Responsividade aos Clientes
- Segurança

Os Desafios do Cliente Afetando a Necessidade de Serviços

A Cisco identificou um número de clientes com desafios em comum que podem afetar os requisitos da rede e as necessidades de serviços.

- Contenção de Custos: A necessidade de conter custos está sendo mais urgente como negócio, procurando fazer mais com menos recursos. Os negócios devem continuamente desenvolver para manter o ritmo com mudança e competição, necessitando se certificar que os investimentos de hoje serão capazes de suportar suas necessidades de amanhã, sem incorrer em custos de extensas e completas atualizações.

- **Eficiência Operacional:** Os negócios necessitam reagir e desenvolver mais rapidamente, requerendo que se faça mais com menos. Os clientes necessitam fazer com que seus recursos existentes sejam mais produtivos.
- **Responsividade ao cliente:** Os clientes atualmente estão mais exigentes do que nunca. Eles tem à disposição mais escolhas quanto ao que e como eles compram, e requerem uma variedade de diferentes modos de comunicação e obtenção da informação. Os clientes são impelidos a comprar e interagir com negócios através da internet, e eles esperam respostas rápidas e serviços personalizados.
- **Segurança:** Uma falha na segurança pode custar a uma organização não somente a perda de produtividade e dados; ela pode também causar danos irreparáveis à reputação da organização. O atendimento às regulamentações está também promovendo a necessidade para o negócio de documentar e tornar segura sua tecnologia da informação mais efetivamente.

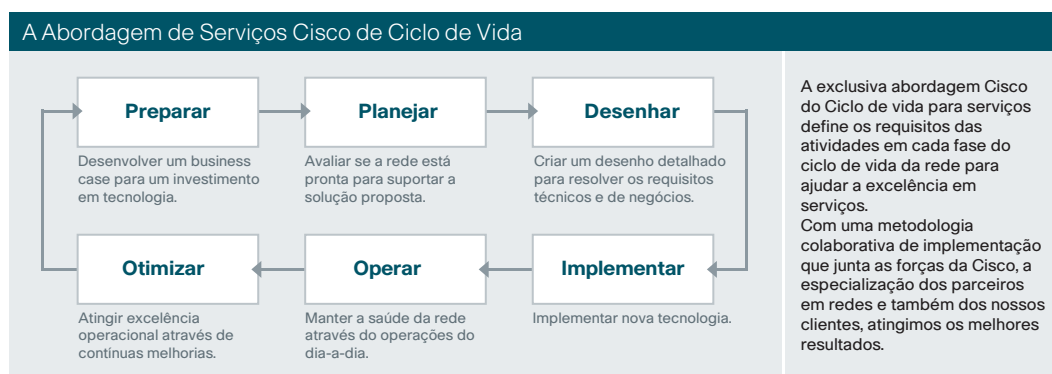
O parceiro da Cisco pode se posicionar para competir e ter sucesso alinhando às soluções da rede para ajudar a resolver esses desafios por todo o ciclo de vida da rede.

Serviços Cisco: Oferecendo Valor por todo o Ciclo de Vida da Rede

Hoje em dia, a rede é uma plataforma estratégica em um mundo que solicita uma melhor integração entre pessoas, a informação e as idéias. A rede trabalha melhor quando serviços, juntamente com os produtos, criam soluções alinhadas com as necessidades e oportunidades do negócio. A exclusiva abordagem de Serviços Cisco de Ciclo de Vida (Figura 1), define os requisitos das atividades de cada fase do ciclo de vida da rede para ajudar assegurar a excelência dos serviços. Com uma metodologia colaborativa da prestação de serviço que junta as forças da Cisco, os especialistas em rede dos parceiros e nossos clientes, nós atingimos resultados excelentes.

A abordagem de Serviços Cisco de Ciclo de Vida, suportando metodologias e treinamento, fornece ao parceiro oportunidades para aumentar a rentabilidade ajudando-os a aprimorar suas habilidades, melhorar seu portfólio e expandir suas práticas de serviços.

Figura 1. A Abordagem de Serviços Cisco de Ciclo de Vida



Levando Serviços ao Mercado: Opções para Parceiros e Clientes

A Cisco ajuda o parceiro a construir uma robusta prática de serviços, fortalecendo os serviços que ele vende e presta sob a sua própria marca, adicionando de forma ampla e profunda ao seu portfólio de serviços. A Cisco oferece uma variedade de programas que o capacita a vender e prestar serviços:

- Serviços com a Marca Cisco (Cisco Brand Services) são vendidos pelos parceiros e prestados pelos especialistas da Cisco com larga experiência em rede, negócios e tecnologia em grandes e sofisticadas redes. Os Serviços Cisco capacitam o parceiro a fornecer aos clientes serviços de suporte sem ter que fazer significantes investimentos para desenvolver e operar sua própria infra-estrutura de suporte.
- Serviços Colaborativos são vendidos pelos parceiros e prestados colaborativamente pela Cisco e seus parceiros. Eles fornecem ao parceiro oportunidades para aumentar a rentabilidade e crescimento, combinando a especialização em rede da Cisco e melhores práticas com o conhecimento de negócio pelo parceiro e seus serviços personalizados, dando aos clientes um serviço consistente e experiente.
- Serviços com a Marca do Parceiro (Partner Brand Services) reflete a experiência e o especial valor adicionado dos parceiros na nossa rede global. Muitos parceiros vendem sua própria marca de serviços através do ciclo de vida de uma rede ou solução de um cliente. A Cisco fornece aos parceiros metodologias, processos e ferramentas de Serviços de Ciclo de Vida para ajudá-los a prover serviços a clientes de uma maneira possível de ser repetida, com sucesso e rentável.

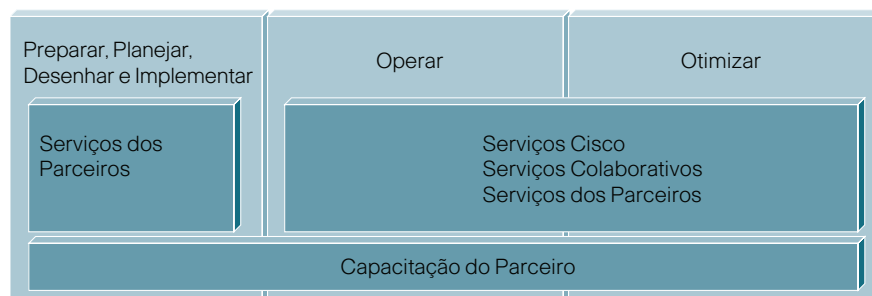
Para maiores informações sobre serviços e programas para parceiros, visite o site www.cisco.com/web/partners/services/programs/

Serviços de Consultoria com a Marca do Parceiro

O parceiro pode seguir as metodologias delineadas na abordagem de Serviços Cisco de Ciclo de Vida para construir e fazer crescer suas práticas de serviços oferecendo serviços por todo o ciclo de vida da rede.

Ao preparar, planejar, desenhar e implementar as fases do ciclo de vida da rede, os serviços são desenvolvidos pelo parceiro, enquanto a Cisco fornece um conjunto de ferramentas, metodologias e recursos para capacitá-los a oferecer esses importantes serviços. Nas fases de operação e otimização do ciclo de vida da rede, o parceiro pode revender os serviços da Cisco ou adotar a abordagem colaborativa para prover os serviços necessários (Figura 2).

Figura 2. Capacitando as Ofertas de Serviços do Parceiros através do Ciclo de Vida da Rede



Serviços da Cisco para as Fases Operar e Otimizar

Os Serviços Cisco para Pequenas e Médias Empresas é uma família de serviços que inclui amplamente o Cisco Smart SMB Service assim como os serviços relacionados com a tecnologia e aplicações específicas. O Cisco Smart SMB Service, inclui o Cisco Smart Care Service, o Cisco SMARTnet® Service, e o Cisco Smart Foundation Service (anteriormente chamado de SMB Support Assistant). Os serviços de tecnologia e aplicações específicas incluem gerenciamento remoto, softwares aplicativos e serviços de tecnologias avançadas (Figura 3). Este guia é focado no Smart SMB Services.

Figura 3. Serviços Cisco para as Fases de Operar e Otimizar

Serviços Cisco	Cisco Smartnet Services Cisco Smart Foundation Service* Technology and Application Services
Serviços Colaborativos	Cisco SmartCare Service 
Serviços dos Parceiros	Serviços de Valor-Adicionado Envolvidos em Torno dos Serviços Cisco ou Serviços Colaborativos

* O Cisco Smart Foundation Service foi anteriormente chamado SMB Support Assistance

Cisco Smart SMB Services

Cisco Smart Care Service

O Cisco Smart Care Service é um serviço completo que combina suporte técnico com o monitoramento proativo, avaliações e reparos remotos para ajudar a manter a rede segura e funcionando de forma otimizada.

Cliente Alvo	• Negócios com 50–600 usuários de rede e de 5 a 105 dispositivos • A rede é fundamental para o negócio • Especialidade em TI limitada; necessita cobertura no nível de rede
Abordagem Go-to-Market	• O parceiro fornece serviço de forma colaborativa
Características	• Monitoramento proativo da rede como um todo, avaliações e notificações • Reposição Avançada de Hardware: próximo dia útil (NBD) • Atualizações de softwares aplicativos • Acesso do parceiro ao Cisco Technical Assistance Center (TAC) 24 horas por dia, 7 dias por semana • Acesso à base de conhecimento do portal Cisco.com e o portal Smart Care • Atualizações e Upgrades do software do sistema operacional • Atualizações de softwares aplicativos



Cisco SMARTnet Service

O Cisco SMARTnet Service é serviço de suporte técnico que oferece diretamente, e a qualquer tempo, acesso aos engenheiros da Cisco e aos amplos recursos técnicos. O serviço SMARTnet fornece rápida resolução de problemas, cobertura flexível dispositivo-a-dispositivo, e opções de serviço para ajudar maximizar a eficiência operacional.

Cliente Alvo	• Negócios de qualquer tamanho, qualquer número de dispositivos • A rede é fundamental para uma missão importante • Pessoal de TI especializado que requer direto acesso aos engenheiros da Cisco e quer cobertura flexível para todos os dispositivos da rede
Abordagem Go-to-Market	• A Cisco fornece os serviços Cisco
Características	• Reposição Avançada de Hardware—(NBD, 2-horas, 4-horas e/ou reposição e instalação de peças on-site) • Acesso direto do cliente ao TAC da Cisco 24 horas por dia, 7 dias por semana • Acesso à base de conhecimento e ferramentas do portal Cisco.com • Atualizações e Upgrades do software do sistema operacional • Diagnóstico proativo e monitoramento em real-time disponível no Cisco Catalyst® 6500 Series e MDS9000 (meio de 2007)

Cisco Smart Foundation Service

O Cisco Smart Foundation Service⁴ é um serviço de suporte técnico que atende às necessidades de suporte a pequenos negócios para ajudá-los a manter a confiabilidade da rede e minimizar a interrupção de seus negócios.

Cliente Alvo	• Negócios com rede de dados somente, produtos de classe SMB e menos de 250 usuários de rede (~50 ou menos dispositivos de rede) • A rede é importante, mas não crítica para o negócio • Necessita suporte responsivo com cobertura no nível do dispositivo e que comporta requisitos de orçamento
Abordagem Go-to-Market	• Serviço Cisco prestado por Cisco
Funciones	• Reemplazo rápido de hardware: NBD • Acceso en horas hábiles al SMB TAC de Cisco • Base de conocimiento SMB en Cisco.com • Herramientas en línea y diseñadas para SMBs que ofrecen resoluciones de problemas de la red • Actualizaciones de software de sistema operativo para arreglos de bugs

Para maiores informações sobre esses serviços, visite o site www.cisco.com/en/US/products/ps6888/serv_category_home.html.

Vendendo Serviços Cisco no Início do Processo de Vendas

Posicionando Serviços no Início do Ciclo de Vendas

O momento mais apropriado para criar uma oportunidade para serviços é iniciando-se uma conversa com o cliente para determinar suas necessidades como um todo. Uma discussão orientada a objetivos ajuda o parceiro a se fixar no mercado como consultor confiável e poder pavimentar o caminho para um engajamento para venda de soluções. Explorando os desafios dos clientes e o papel que a rede assume na ajuda a vencer esses desafios, o parceiro obterá uma informação importante que o ajudará a construir uma oportunidade para a venda de serviços por todo o ciclo de vida da rede.

4. Cisco Smart Foundation Service é o novo nome para o serviço SMB Support.Assistant.

A Abordagem de Venda de Solução para Vender Serviços

A abordagem de conduzir o processo através da venda de solução, usualmente começa com uma identificação dos dispositivos de rede e uma avaliação. Essas avaliações são importantes de forma a estabelecer uma base comum de entendimento dos objetivos do cliente e o estado atual de sua rede. Elas também fornecem a oportunidade para formalmente acordar os próximos passos para avançar em direção ao desejado estado futuro da sua rede. Considerando e inserindo solidamente tanto os serviços de consultoria quanto os serviços técnicos nos corretos pontos no processo de vendas, o parceiro pode melhorar a intimidade com o cliente e a sua lealdade, ganhando oportunidades para melhorar a sua rentabilidade.

O parceiro deve usar uma abordagem de venda de solução para explorar oportunidades relacionadas com os serviços de consultoria, serviços técnicos, acordos plurianuais de serviços e financiamento, bem no início do processo de vendas.

A solution sales approach will help partners:

- Secure more product sales
- Increase competitive advantage
- Identify future opportunities early
- Help customer networks evolve and mature

Oportunidades para Serviços de Consultoria

O parceiro pode usar os serviços de consultoria no início do processo de vendas para ajudar os clientes a alinhar sua estratégia em termos de tecnologia com seus requisitos de negócios.

Iniciando-se o engajamento com serviços de consultoria, o parceiro pode ajudar os clientes a identificarem seus desafios e oportunidades, projetando e implementando uma arquitetura de solução que atenda aquelas necessidades. Oferecendo esses serviços de consultoria no início do ciclo de vendas, ajuda o parceiro a aprender informações importantes sobre o cliente que informa seu processo de vendas inteiro e aprimora a habilidade de gerar receita incremental da implementação de serviços, venda de hardware e soluções de suporte.

Oportunidades para Serviços Técnicos

O parceiro que explora os requisitos de suporte à rede de seus clientes, tem uma oportunidade de discutir as questões dos clientes sobre o custo de propriedade, os efeitos de interrupções inesperadas na rede, suas necessidades de mostrar um retorno dos investimentos feitos com a tecnologia, e que uma confiável solução de rede significa um sucesso a longo prazo para a sua organização. Esta é uma boa oportunidade para o parceiro trabalhar com seus clientes para quantificar como as interrupções afetam:

- A produtividade dos empregados
- O relacionamento cliente - parceiro
- A receita
- O desempenho financeiro

Discutindo esses itens com os clientes ajudará o parceiro a descobrir uma solução completa que melhor se adeque a cada uma das necessidades do cliente como um todo: hardware, software, serviço e financeira.



A Vantagem de Acordos Plurianuais

Os acordos de serviços plurianuais são ainda uma outra forma de adicionar valor no início do processo de vendas. Os acordos de serviços plurianuais ajuda os clientes a:

- Fixar preços
- Ajudar a assegurar uma cobertura contínua
- Ter vantagem de descontos e incentivos
- Melhor planejar e gerenciar as despesas operacionais
- Melhorar o fluxo de caixa
- Reduzir o tempo gasto renovando contratos de serviços

Logo no início do processo de vendas, informe seu cliente sobre o valor a longo prazo de acordos de serviços plurianuais.

Incluir um acordo plurianual como um componente fundamental de qualquer solução de venda, pode fortalecer a posição de venda do parceiro facilitando uma melhor previsão no planejamento de custos do ponto de vista do cliente. Este, por sua vez, pode resultar numa relação mais forte ao longo de um período de tempo maior.

Os Benefícios do Financiamento pela Cisco Capital

Oferecendo aos clientes uma solução de financiamento que distribui o gasto por um determinado número de anos, pode capacitar o cliente a implantar o que há de mais atual em termos de soluções de rede que eles necessitam para gerar um ambiente mais produtivo e colaborativo.

Introduza os benefícios de soluções de financiamento no início das discussões com clientes.

A Cisco Capital™ fornece soluções de financiamento que podem ajudar os clientes a reduzirem suas despesas de um modo geral, melhorar o fluxo de caixa e gerenciar o patrimônio relacionado com o negócio de maneira mais eficiente utilizando leasing de curto e longo-prazos e programas de financiamento. A Cisco Capital oferece soluções customizadas para as necessidades dos clientes de todos os tamanhos e fornece programas especializados para diferentes regiões geográficas.

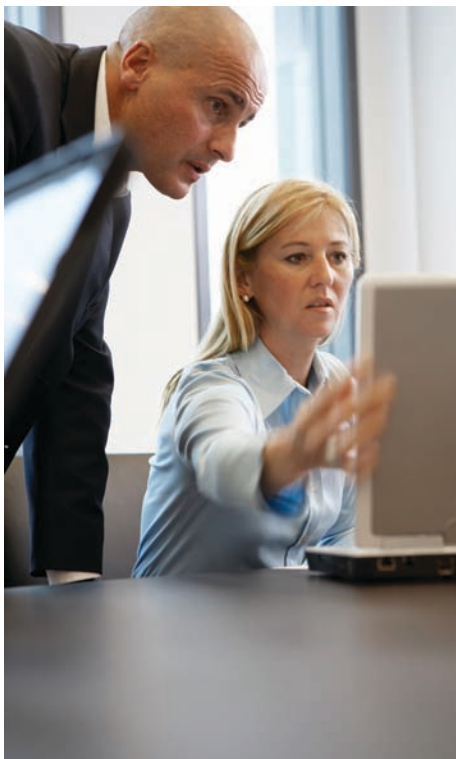
Para aprender mais sobre as soluções da Cisco Capital, visite o site

http://www.cisco.com/web/ordering/ciscocapital/or6/order_finance_and_payments_concept_home.html.

Estratégias de Vendas

Vendendo para Pequenas e Médias Empresas

Vender para pequenas e médias empresas representa um desafio extraordinário. Clientes de pequenas e médias empresas estão frequentemente preocupados com preços e estão abertos a soluções que os ajudem efetivamente a gerenciar seus fluxo de caixa. Apesar de serem sensíveis a preços, os clientes de pequenas e médias empresas podem frequentemente se beneficiarem tanto dos serviços de consultoria quanto dos serviços de suporte técnico porque é pouco provável que eles tenham internamente equipes de técnicos com tempo e habilidades necessárias a prover esses serviços. Uma abordagem de vendas bem sucedida envolverá a ajuda a esses clientes a decidirem pela abordagem estratégica para obter mais valor de suas redes apesar de suas limitações de recursos.



- Vender soluções completas e não somente produtos ou serviços: Os clientes têm necessidades que as soluções Cisco podem resolver. O parceiro deve sempre focar nos problemas que influenciam a necessidade para uma variedade de produtos e serviços. Desta forma, ele será capaz de ajudar seu cliente a ver o valor de uma solução completa bem como as consequências de uma inércia. Certificar-se de que as discussões sobre produtos, serviços e aspectos financeiros sempre apontam para necessidades de mais alto nível no negócio que clientes devem identificar. O parceiro deve focar sua atenção no valor da solução como um todo ao invés do custo de um serviço individual.

- Vender serviço no início do processo de vendas como parte da abordagem de vender soluções: Ponha serviços na oferta logo no início, como componente fundamental de uma solução completa. De outra forma, será muito difícil introduzir o valor de serviço bem no ponto final do ciclo de vendas.

- Preparar o cliente para o custo do serviço: Os Serviços Cisco fornecem benefícios valiosos aos clientes. Prepare-os para uma despesa adicional desses serviços valiosos e assim eles podem se planejar apropriadamente. Faça os clientes pensarem sobre o valor de longo prazo considerando os descontos aplicados em contratos plurianuais e construídos na proposta inicial.

- Conduzir com serviços plurianuais em cada oportunidade: Considere o tempo gasto em preparar, vender, negociar e processar contratos. A venda de contratos de serviços plurianuais não deverá ser vista como uma atividade separada de uma primeira venda ou de condução de uma renovação. Ofereça contratos plurianuais no começo e, com um pequeno esforço adicional, receitas com vendas e margens podem melhorar consideravelmente.

- Oferecer soluções financeiras: Financiando soluções pode ajudar clientes de todos os tamanhos a obterem os serviços que eles necessitam. A Cisco Capital oferece programas especializados para clientes de diferentes portes e para diferentes regiões geográficas.

- Usar o Cisco Smart Business Roadmap para guiar a abordagem de vendas de soluções: O Cisco Smart Business Roadmap é uma estrutura para vender para pequenas e médias empresas que capacita o parceiro a construir uma relação de longo prazo com seus clientes ajudando-os a desenvolver um plano de tecnologia baseado nas necessidades de seu negócio e objetivos futuros. O Cisco Smart Business Roadmap é projetado para ajudar o parceiro a descobrir os desafios dos negócios dos clientes e oferecer uma solução tecnológica abrangente que atenda os objetivos presentes e futuros dos clientes que possam ser implementados passo-a-passo e na medida em que são necessários. O Smart Business Roadmap inclui várias ferramentas importantes para ajudar a guiar as interações com os clientes: o Guia do Descobrimento (Discovery Guide), a Avaliação do Valor (Value Assessment) e o Guia de Recomendação de Solução (Solution Recommendation Guide).



– O Guia do Descobrimento (Discovery Guide) fornece uma orientação em profundidade na determinação dos mais altos desafios de negócios dos clientes, mostra quão distante eles estão na implementação, e soluções recomendadas para resolução dos desafios dos negócios.

– A Avaliação do Valor (Value Assessment) ajuda o parceiro a articular o valor de uma abordagem distribuída em fases e alinhando a tecnologia com o plano de negócios. A Avaliação do Valor também o ajuda a construir um business case e fornece uma ferramenta de análise para atar os requisitos de negócios às soluções.

– O Guia de Recomendação de Solução (Solution Recommendation Guide) usa os resultados do Guia de Descobrimento para formular uma solução recomendada para solucionar os desafios de negócios dos clientes e ajudar os seus planos para evolução da rede.

Juntos, o Guia de Descobrimento, a Avaliação do Valor e o Guia de Recomendação de Solução, ajudam o parceiro a começar a falar sobre serviços como um componente integral de uma completa solução de rede dos clientes bem no início do processo de vendas.

• Conduzir com Serviços de Consultoria: Adicionalmente ao uso do Cisco Smart Business Roadmap para guiar as interações com clientes em direção a uma abordagem de venda de soluções, a Cisco encoraja o parceiro a ter como meta as pequenas e médias empresas para oferecer seu próprio portfólio de serviços. A Cisco também fornece um conjunto de recursos para capacitá-lo e ajudá-lo a construir ou expandir a prática de um serviço de consultoria baseada na abordagem de Serviços de Ciclo de Vida.

• Focar as propostas no portfólio de Serviços Cisco para Pequenas e Médias Empresas: O portfólio de Serviços Cisco para Pequenas e Médias Empresas é um conjunto de serviços que permite ao cliente a selecionar o serviço correto que esteja de acordo com suas necessidades tecnológicas e de negócios. Os Serviços Cisco para Pequenas e Médias Empresas suportam uma ampla variedade de tecnologias de rede desde a segurança na conectividade de dados até as mais avançadas aplicações tais como: Unified Communications e redes sem-fio. Os clientes podem escolher dentro de uma gama de opções de prestação de serviços, que levam em consideração suas preferências e necessidades. As opções incluem responsividade, proatividade ou um serviço totalmente gerenciado; serviços primordialmente prestados pela Cisco ou por um Parceiro Certificado pela Cisco; cobertura no nível de dispositivo ou no nível de rede; reposição de hardware com SLAs de 2-horas, 4-horas ou próximo dia útil (Next Business Day) e escolher o nível de serviço que corresponda a importância da rede no negócio. Para aprender mais sobre Serviços Cisco para Pequenas e Médias empresas, visite o site www.cisco.com/en/US/partner/products/ps6888/serv_category_home.html.

Lidando com Objeções

Esta seção fornece alguns argumentos fortes sobre os Serviços Cisco para ajudar o parceiro a se preparar para as discussões de vendas. Quanto mais cedo o parceiro estabelecer o valor de serviços, mais fácil será para contra-argumentar as objeções. É importante observar que não existem respostas padronizadas. A melhor maneira de se preparar para lidar com as objeções é entender os objetivos do cliente e seus desafios e customizar suas respostas para resolver as questões de cada cliente.



Objeção

Por que eu preciso de um contrato de serviço de suporte? A garantia não seria o bastante?

Resposta

Existe uma fundamental diferença entre a garantia Cisco e um contrato de serviço. As garantias estão relacionadas com a integridade do produto, que a Cisco substituirá ou reparará em caso de defeito. Um contrato de serviços técnicos está relacionado ao equipamento e software que eles compraram de um ponto de vista de rede e pode suportar sua integração dentro da mais ampla infra-estrutura fim-a-fim e evolução dentro de uma rede inteligente de informação.

Entre os pontos importantes para se ter em mente quando falar com um cliente sobre as diferenças entre a garantia Cisco e contratos de serviços, podemos incluir:

- Sob a garantia, não existe acesso ao valor, benefícios e especialistas técnicos disponíveis em um contrato de Serviços Cisco.
- Sem um contrato de serviços tais como o Cisco SMARTnet, por exemplo, um cliente terá que pagar altas taxas toda vez que necessário e esperar bastante tempo na entrega de peças de reposição.
- Sem um contrato de serviço, um cliente não terá acesso 24 horas aos especialistas técnicos da Cisco que poderá rapidamente resolver problemas de rede e manter os softwares atualizados.
- Sem um contrato de serviço, os clientes não terão acesso ao software existente no sistema.
- Os contratos de serviços aprimoram os direitos do cliente, fornecendo uma rápida resposta aos problemas que podem afetar a disponibilidade confiabilidade da rede.
- Os contratos de serviços fornecem proteção ao investimento fornecendo suporte de alto nível aos equipamentos e softwares do cliente.
- Os contratos de serviços capacitam, os clientes a manterem alta disponibilidade fim-a-fim da rede, aprimora a segurança e fornece escalabilidade e segurança necessária quando da implementação de serviços múltiplos, ou de alta capacidade, e aplicações que poderiam potencialmente afetar ou degradar o desempenho da rede.
- Os contratos de serviços podem ajudar a manter a continuidade dos negócios e ter a certeza de uma implementação bem sucedida das tecnologias avançadas.

Refira-se à Tabela 1 neste guia para uma visão resumida dos benefícios disponibilizados pelos contratos de serviços técnicos versus a cobertura da garantia. Se um cliente tem tanto a garantia do produto quanto um contrato de serviço, a cobertura de serviços super-excede os benefícios da garantia por toda a duração do contrato.

Tabela 1. Serviços Versus Cobertura de Garantia

	Garantia	Cisco SMARTnet Service	Cisco Smart Foundation Service	Cisco Smart Care Service ⁴	Cisco SMARTnet Service para SBCS	Cisco Unified Communications Operate Services	Cisco Software Application Support Services
Duração	Hardware: 90 dias/ 1 ano/ vida útil limitada Software: 90 dias	Contratos Renováveis	Contratos Renováveis	Contratos Renováveis	Contratos Renováveis	Contratos Renováveis	Contratos Renováveis
Cisco Technical Assistance Center Support	Não	Sim	Durante Horário Comercial (8:00 – 17:00). Resposta dentro de 1 dia útil do SMB TAC	Sim	Sim	Sim	Sim
Cisco Operating System Updates	Não ¹	Sim	Não, reparos de bugs ou somente patches	Sim	Sim	Sim	Não
Software Application Updates	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
Software Application Upgrades	Não	Não	Não	Sim	Sí	Não ³	SAS somente com upgrades
Acesso Registrado ao Cisco.com	Não	Sim	Portal SMB Support Assistant	Sim	Sim	Sim	Sim
Substituição de Hardware	Substituição Avançada (10 dias)	Next Business Day: opções 8X5X4, 24X7X4, 24X7X2	Next Business Day onde disponível, caso contrário envio no mesmo dia	Next Business Day conforme disponibilidade, caso contrário envio no mesmo dia	Next Business Day onde disponível, caso contrário envio no mesmo dia	Next Business Day: opções de entrega 8X5X4, 24X7X4 conforme disponibilidade. Opções Onsite: 8X5X4, 24X7X4	Não
Equipamento o Coberto	Todos	Todos ²	Suporta produtos selecionados do tipo Cisco SMB-class	Suporta produtos do tipo Cisco commercial-class, segurança e voz	Oferecidos para a plataforma Cisco Unified Communications 500 e suporta até 48 usuários	Produtos de Unified Communications	Nenhum

1. A garantia assegura somente que a mídia de software esteja livre de defeitos e que o software esteja substancialmente em conformidade com as suas especificações publicadas.

2. Algumas exclusões de equipamento devem ser aplicadas; consulte seu representante de venda de serviços para mais detalhes.

3. Os upgrades de softwares aplicativos devem ser adquiridos através da venda de produtos.

4. O Cisco Smart Care Service está sendo lançado através de uma implantação em fases nos países que compõem o Emerging Markets. Verifique com o seu CSAM (Gerente de Conta de Serviços para Canais) para conhecer a disponibilidade em sua região.

5. O Smart Care Service inclui um processo automatizado de renovação de contratos.

A ferramenta [Cisco Service Availability Matrix](#) pode ser usada para verificar a disponibilidade de serviços no mundo inteiro.

Objeção

Eu tenho profissionais na minha empresa que podem lidar com todos os problemas e necessidades da minha rede.

Resposta



Pergunte ao cliente se dedicar-se ao suporte a rede é realmente a melhor forma de usar os profissionais da empresa. Os profissionais da empresa têm tempo e recursos para se manterem atualizados quanto as mais recentes tecnologia de rede, desenvolvimentos e resolução de problemas de forma rápida? Dê ênfase no fato de que a melhor solução é ter algum tipo de cobertura para ajudá-los quando eles a necessitam e liberar a equipe para focar no trabalho relacionado com o principal negócio do cliente. Quando técnicos pedem ajuda, eles terão suporte e conhecimento dos especialistas da Cisco para ajudá-los a identificar e resolver problemas rapidamente. Isso é particularmente importante quando lidar com problemas que possam estar fora do escopo de suas experiências.

Também pergunte ao cliente questões que focam nos tipos de informações que eles usualmente necessitam sobre os produtos Cisco (e como prestar serviços a eles), o modo atual de acessar a informação e quanto tempo eles gastam procurando por essas informações. Mostre aos clientes como eles podem economizar tempo e dinheiro usando o site da Cisco para ter rápido acesso a uma extensa coleção de informações e recursos sobre os produtos Cisco, as ferramentas de suporte e soluções de serviços. Poderá ser bastante útil sentar com o cliente e juntos visitar alguns sites sobre Serviços Cisco para mostrá-lhes os vastos recursos que eles poder ter disponíveis e os benefícios entregues por algum serviço em particular bem como através da biblioteca de melhores práticas da indústria.

Objeção

Eu estou contente com a minha versão do Cisco OS Software. Por que preciso de atualizações?

Resposta

Seu cliente comprou uma solução Cisco por razões de negócios. O software de infra-estrutura de rede mais utilizado no mundo, o Cisco OS Software é um componente de cada dispositivo de hardware da Cisco que o cliente compra (e é licenciado para uso) e fornece a plataforma sobre a qual as aplicativos da Cisco rodam. O Cisco OS Software não somente fornece segurança de rede fim-a-fim, mas cobre áreas de múltiplas tecnologias, tais como segurança, voz, alta disponibilidade, telefonia IP, multicast IP, endereçamento IP, mobilidade IP, Multiprotocol Label Switching (MPLS) e VPNs.

Mais de 900 características tem sido incorporadas ao Cisco IOS Software desde a sua versão original. Porque tais inovações e melhorias são feitas de forma contínua e, de forma a que os clientes estejam protegidos quanto aos investimentos realizados em soluções, é importante que eles tenham um contrato de serviço em vigor a partir do dia em que o dispositivo da Cisco é recebido.

Como a tecnologia evolui e as aplicações fornecidas pela Cisco ou outros fabricantes mudam, a funcionalidade do Cisco OS Software é apropriadamente modificada e novas características são entregues. Mantendo-se o software do sistema operacional atualizado através de um contrato de serviços "operacional" adiciona funcionalidades e melhoria no desempenho. Em muitos casos, isto é conseguido sem mesmo ter que adquirir ou adicionar novo hardware, mantendo este software adiciona valor à rede assegurando uma sólida fundação para redes inteligentes que são requisitadas para terem alta disponibilidade, totalmente segura, gerenciável, escalável e ágil o bastante para crescer em função dos requisitos dos negócios dos clientes.



Se um cliente abandona o suporte ao Cisco OS Software, cada vez que uma atualização ou nova versão do software do sistema operacional é liberada, a vantagem competitiva e a cobertura de segurança pode ser significativamente reduzida. Resumindo, estando o software do sistema operacional sempre atualizado, capacita o cliente a manter uma solução que se torna progressivamente melhor ao longo da sua vida útil, por uma fração do custo original de compra do equipamento.

Objeção

Eu não vejo o valor ou benefício do suporte aos softwares aplicativos, principalmente tendo-se que pagar mais por isso.

Resposta

Os serviços Cisco Software Application Support se aplicam às aplicações de negócios para as tecnologias avançadas da Cisco tais como voz, segurança, rede de armazenamento e software de gerenciamento de rede. Um contrato de serviço para softwares aplicativos permite a clientes operar o software com sucesso e proteger seu investimento. O valor dos aplicativos em termos de sua contribuição ao sucesso do negócio dos clientes pode enormemente diminuir se eles não os mantiverem atualizados. Indique a velocidade com que os softwares evoluem, particularmente quanto aos aspectos de segurança, e enfatize o fato que a garantia não cobre atualizações ou upgrades para os softwares aplicativos nem fornece assistência técnica especializada.

Sob um contrato Cisco Software Application Support (SAS), o cliente pode receber suporte bem como as atualizações de manutenção. Adicionalmente, os aprimoramentos das funcionalidades oferecidas pelas atualizações importantes são fornecidas somente pela Cisco sob um contrato Cisco Software Application Support plus Upgrades (SASU), onde disponível. (Para versões principais, os clientes devem re-adquirir o produto ou, agora, comprar uma assinatura para atualização de softwares pertencente ao grupo de vendas que pertence o produto).

Enfatize que algumas características os clientes já devem ter recebido durante o período de cobertura do serviço. Também pergunte ao cliente se eles têm internamente pessoal de suporte que possa fornecer suporte aos softwares aplicativos durante 24 horas por dia, 365 dias por ano. O suporte e especialização da Cisco podem complementar os recursos internos com especialistas técnicos que são especialmente treinados para dar suporte aos softwares aplicativos, daí acelerando o tempo de resolução de problemas. Outros benefícios, tais como acesso registrado ao portal Cisco.com, por exemplo, podem fornecer acesso aos white papers de uma aplicação específica, informação sobre projeto e configuração, sugestões para realização de troubleshooting, e kits para pesquisar bugs conhecidos no aplicativo. Se os clientes estão pensando em, de forma alguma, renovar a cobertura para softwares aplicativos, pergunte como eles planejam dar suporte aos aplicativos no futuro:

- Eles têm em vigor processos internos para dar suporte aos softwares aplicativos?
- O que eles farão se o software falhar ou negativamente afetar sua rede?
- Eles têm acesso a um tipo de especialização que possa rapidamente resolver problemas?
- O que acontece se eles necessitarem de assistência técnica à noite, durante fins de semana e feriados?

Finalmente, ressalte que se clientes gostariam de atualizar seus aplicativos no futuro e eles não tiverem uma cobertura válida para softwares aplicativos, então o custo de aquisição dessas atualizações pode ser muitíssimo maior que o custo de renovação do seu contrato de serviço. Também lembre a eles que futuras inclusões na rede podem não ser compatíveis com os aplicativos atuais, o que pode causar um inesperado custo adicional.

Objeção

Eu não previ no orçamento valores para um contrato plurianual e parece que custa muito no curto prazo. Além do mais eu estou preocupado em bloquear meu orçamento por três anos. (Existe alguma cláusula de escape?)

Resposta

Reconheça imediatamente esta grande despesa inicial, mas lembre que os clientes economizarão tempo substancialmente. Este é também o exato momento para mostrar aos clientes como esta grande despesa inicial representa por dia, por semana ou por mês para mostrar que é uma pequena quantia que se paga por um valor que os serviços poderão trazer para as suas redes e seus negócios.

Esta é uma boa oportunidade para apresentar o financiamento via Cisco Capital como uma forma de pagar os custos de acordos plurianuais. Pergunte ao cliente se eles estariam interessados em um acordo plurianual, fixando preços enquanto faz pagamentos mensais ou trimestrais. Os clientes podem se beneficiar com os diversos pacotes de financiamento e leasing oferecidos pela Cisco Capital, tornando possível incluir serviços juntamente com o equipamento em um único acordo de leasing ou de financiamento. Os especialistas em financiamentos da Cisco Capital irão trabalhar com os clientes para fornecer taxas e estruturas competitivas disponíveis.

O financiamento também pode fornecer aos clientes uma oportunidade para capital adicional talvez para adicionar ou fazer atualizações na sua atual rede. Os clientes irão gostar deste tipo de incentivo.

A questão da cláusula de escape é um pouco difícil de se tratar. É verdade que não existe opção de cancelamento ou transferência para outros contratos de serviços. Esta é uma boa hora de lembrar aos clientes que contratos de serviços plurianuais é a melhor maneira de proteger o investimento que foi feito nas suas soluções de rede. E, ainda que um acordo de financiamento com a Cisco Capital não é cancelável, os clientes têm flexibilidade de adicionar ou fazer atualizações dos serviços durante a duração do acordo.

Ajude os clientes a pensar no longo prazo. Re-explore as necessidades da rede e como eles planejam manter a rede operacional, com elevada disponibilidade e resiliente.

Objeção

Eu tenho cobertura de serviço para o core da rede mas é demais para as minhas filiais.

Resposta

Os equipamentos de rede nas filiais podem ser tão importantes quanto os do core da rede. O fato de não se manter uma cobertura de suporte de serviços completa, os clientes correm um alto risco de deixar suas redes expostas e vulneráveis a problemas de sistemas e incompatibilidades de integração.

Adicionalmente, com o contrato de serviços técnicos, os clientes investiram em manter o sistema operando e os softwares aplicativos atualizados. A falta de uma cobertura de serviços técnicos para todas as partes da infra-estrutura da rede pode deixar áreas rodando em versões de software inferiores. O custo de gerenciar essas diferenças e resolver os problemas decorrentes devem resultar provavelmente em excesso no investimento em serviço de suporte que cobre e sustenta a rede como um todo.



Os custos com sobressalentes incluem:

- Armazenagem e equipamento de segurança
- Atualizando o firmware e o software
- Distribuição
- Treinamento de Pessoal

Objeção

Eu não necessito de um contrato de serviço. Ao invés disso, eu mantere um estoque de sobressalentes em caso de eu necessitar substituir algum componente de rede.

Resposta

Com um contrato Cisco Technical Services, os clientes podem receber peças de reposição 24 horas por dia, 7 dias por semana dentro do limite de 2 horas em certas regiões. A Cisco tem mais de 900 depósitos em mais de 120 países. Para alguns tipos de negócios, os custos associados, mesmo com algumas horas de indisponibilidade da rede, justificam manter um estoque de peças sobressalentes, mas mesmo para esses negócios sobressalentes nunca é um substituto para um contrato de serviços técnicos.

Enfatize para o cliente que sobressalentes podem prover imediata reposição de peças, mas mantendo uma estratégia de sobressalentes requer um investimento muito além de um simples armário lotado de peças. Frequentemente, esses custos excedem os dos Serviços Cisco. Para efetivamente usar sobressalentes, um negócio deve também ter equipe técnica bem treinada capaz de manter a rede. Mesmo sobressalentes deverão ser cobertos por um contrato de Serviços Técnicos da Cisco.

Lembre ao cliente que sem um contrato de serviços técnicos, ele não terá 24 horas de acesso aos especialistas técnicos da Cisco, deverá experimentar demoras em obter reposição de peças e, por ultimo, deverá gastar mais em indisponibilidade da rede do que se ele tivesse gasto para proteger seu investimento com um contrato de serviços técnicos. Certifique-se de que o cliente entende o completo ROI de se basear unicamente em sobressalentes para reposição de hardware.

Objeção

Eu não necessito de avaliações iniciais do estado da rede, de uma completa arquitetura ou de atividades contínuas de otimização.

Resposta

Esses serviços assistem na avaliação da capacidade operacional das soluções bem como objetivando uma continua avaliação do processo do negócio dos clientes. O problema em omitir esses passos é que os clientes acabam decidindo por uma solução que não escala ou que façam o que eles esperam de seus investimentos por todo o ciclo de vida.

Objeção

Por que eu deveria investir em serviços de consultoria uma vez que eu tenho uma avaliação gratuita das necessidades do meu negócio feitas pelo meu vendedor?

Resposta

Um vendedor pode avaliar sua imediata necessidade e fornecer uma solução. Um consultor pode avaliar as necessidades da rede do cliente agora e no futuro e ajudar a assegurar que ela está de acordo com modelo de evolução do negócio. Um consultor ajudará os clientes a construir uma infra-estrutura para crescer com a organização. Esta abordagem em escala completa reduz o risco e acelera o sucesso. Ela pode também economizar dinheiro evitando interrupções de rede que seriam necessárias para futuras expansões não previstas, ou ineficiências causadas por adição de sistemas sub-dimensionados.



Recursos

Recursos da Cisco para Parceiros: Acelerando a Rentabilidade e Produtividade do Parceiro

A Cisco oferece recursos através de serviços que podem ajudar o parceiro a construir e crescer uma prática de serviço, aumentar o potencial de receita e a rentabilidade, aprender sobre as opções para vender serviços Cisco e aprender sobre uma ampla gama de ferramentas e recursos.

- Construindo e crescendo a prática de serviço: a Cisco ajuda o parceiro a avaliar e medir sua capacidade de prover serviços relativos ao benchmark de serviços de ciclo de vida e faz recomendações para cobrir deficiências.
- Aumentando o potencial de receita e rentabilidade: a Cisco ajuda o parceiro a acessar os incentivos e promoções designados para aumentar o potencial de receita e rentabilidade, reter e satisfazer clientes, e gerenciar e crescer um negócio a base de serviços Cisco.
- Vendendo serviços: a Cisco ajuda o parceiro a construir uma prática robusta de serviços ajudando-o a reforçar os serviços que ele vende e fornece sob sua própria marca e adicioná-los ao seu amplo portfólio.
- Suportando as práticas de serviços do parceiro: a Cisco ajuda o parceiro fornecendo acesso gratuito à comprovada propriedade intelectual, que inclui metodologias para detalhamento de projetos, templates de práticas de serviços, ferramentas e documentos sobre práticas importantes e treinamento para desenvolvimento e suporte às práticas de serviços sob a perspectiva do negócio e para vender e fornecer serviços.

Para mais informações, visite o site www.cisco.com/web/partners/services/index.html.

Links Importantes

Cisco Services Accelerate Program

www.cisco.com/go/accelerate

Cisco Lifecycle Services

www.cisco.com/en/US/products/ps6890/serv_category_home.html

Cisco Services

www.cisco.com/en/US/partner/products/svcs/services_area_root.html

Cisco Services for Small and Medium Business

www.cisco.com/en/US/partner/products/ps6888/serv_category_home.html

Cisco Smart Care Service

www.cisco.com/go/smartcare

Cisco SMARTnet Service

www.cisco.com/en/US/partner/products/svcs/ps3034/ps2827/ps2978/serv_group_home.html

Cisco Smart Foundation Service (anteriormente chamado de SMB Support Assistant)

www.cisco.com/en/US/partner/products/ps6193/serv_group_home.html

Cisco Smart Business Roadmap

www.cisco.com/web/partners/sell/smb/smart_business_roadmap.html

Cisco Services para Parceiros

www.cisco.com/web/partners/services/index.html

Cisco Partner Central

www.cisco.com/web/partners/index.html

Cisco Capital

www.cisco.com/web/ordering/ciscocapital/or6/order_finance_and_payments_concept_home.html

Legal Contract Service Descriptions

www.cisco.com/go/servicedescriptions





PARA MAIORES INFORMAÇÕES

Cisco Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina

Argentina:

0810-444-24726

Paraguay / Uruguay / Bolivia

+54-11-41321100 Ext. 0115

www.cisco.com.ar

Cisco Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU

Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares

Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000

0800 702 4726

www.cisco.com/br

Cisco Chile

Av. Apoquindo 3650, Oficina 201

Las Condes - Chile.

431 4900

www.cisco.com/cl

Cisco Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17

Bogotá, Colombia.

018009154303 Ext. 7182506

www.cisco.com/co

Cisco Costa Rica

Centro Corporativo Plaza Roble

Edificio Los Balcones, Primer Nivel

San José, Costa Rica

0800-012-0118 ext. 2653

www.cisco.com/cr

Cisco Ecuador

18776852773 Ext. 7182506

Cisco Panamá

Edificio World Trade Center

Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella

Panamá

001-800-507-1286 Ext. 7182653

www.cisco.com/pa

Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30

Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832

Mexico North Ext. 7186297

Mexico DF Ext 7186234

Mexico West Ext 7186235

Mexico South Ext 7182642

www.cisco.com/mx

Cisco Systems Perú

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

+511 215-5117

www.cisco.com/pe

Cisco Systems Puerto Rico

Parque Las Américas

235 Calle Federico Costa, Suite 415

San Juan, PR 00918

Tel. 787-620-1888 Fax 787-620-1889

Bermuda

1-877-841-6599 Ext 6214

Rep. Dominicana

1-888-156-1464 Ext 6214

www.cisco.com/pr

Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,

Torre C, piso 7. Chuao.

0-800-100-4767 ext. 7182506/ 7182649

www.cisco.com/ve

US Toll free

1-800-667-0832

Phone USA: 1-800-493-9697



Cisco Systems conta com mais de 200 escritórios em vários países e regiões. Endereços, telefones e números de fax podem ser encontrados em: www.cisco.com/go/offices

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China RPC • Cingapura • Colômbia • Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, EAU • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos • Filipinas • Finlândia • França • Grécia • Holanda • Hong Kong SAR • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo • Malásia • México • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Polônia • Portugal • Porto Rico • Reino Unido • República Tcheca • Romênia • Rússia • Suécia • Suíça • Taiwan • Tailândia • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietnã • Zimbábue

Copyright © 2007, Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Cisco, Cisco Systems e o logotipo do Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou seus afiliados nos Estados Unidos e em determinados outros países. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0303R)
Impresso nos EUA 9287/03.04