



# Leitfaden zu Cisco Services



Distribution  
Partner



Comstor

## Was sind Cisco Services?

Cisco Services bieten technischen Support, über den Ihre IT-Mitarbeiter jederzeit direkten Zugang zu Cisco Experten, Ersatzteilen, Software und Online-Ressourcen erhalten, damit sie Probleme mit den meisten Cisco Produkten beheben können.

Mithilfe von Cisco Services können Kunden den Wert ihrer Investitionen erhalten, die unternehmerische Flexibilität steigern, die Verfügbarkeit ihrer Netzwerke und geschäftskritischen Anwendungen sicherstellen sowie die Gesamtbetriebskosten senken.

Sie können die Leistungen von Cisco Services mit eigenen Dienstleistungen individualisieren oder auf weitere Hersteller ausweiten.

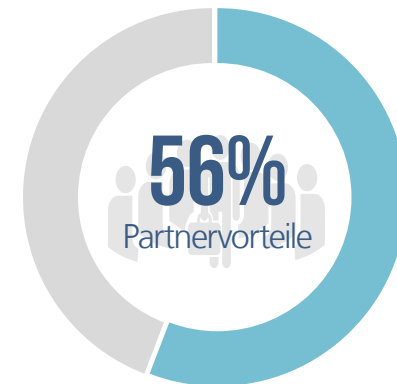
Das Cisco Portfolio technischer Services erfüllt die Anforderungen von Unternehmen jeder Branche und Größe.

## Gute Gründe für Cisco Services

Der heutige Markt unterliegt einem raschen Wandel und ist von neuen Technologien und Geschäftsmodellen geprägt. Unternehmen aller Größenordnungen setzen auf Cloud-Lösungen, Virtualisierung, Big Data und programmierbare Netzwerke, um Leistung und Flexibilität zu steigern und Kosten zu senken.

Cisco Services sind ein einfacher Weg Ihren Umsatz zu erhöhen, indem Sie diese standardmäßig mit anbieten und verkaufen. Services können bis zu 50% des Umsatzes und zudem bis zu 56% der Marge zu Projekten beitragen. Ein weiterer Vorteil ist der kalkulierbare Umsatz über einen längeren Zeitraum bei Verlängerungen.

Netzwerkausfälle können erhebliche Auswirkungen haben, welche die Produktivität verschlechtern und das Vertrauen der Kunden erschüttern. Verzögerungen bei der Lösung kritischer Netzwerkprobleme können das Geschäft Ihrer Kunden zum Erliegen bringen, mit allen finanziellen Folgen. Cisco Services verhelfen Netzwerken nicht nur zu optimaler Leistung, sie verlängern auch Gerätelaufzeiten und erweitern Netzwerkfunktionen.



# Warum sollten Sie Cisco Services verkaufen?

<p>Gutes Gefühl: Höhere Leistungen und Verfügbarkeit durch aktuellste Software und technische Unterstützung.</p> 	<p>Höhere Kundenzufriedenheit und stärkere Kundenbindung, indem Sie Ihren Kunden helfen, Cisco Technologien während des gesamten Lebenszyklus ihres Netzwerks erfolgreich einzusetzen und zu optimieren.</p> 	<p>Immer erreichbar und handlungsfähig: Eine nicht erreichbare Website oder E-Mail kann enorme finanzielle Folgen haben.</p> 
<p>ROI: Durch Serviceverträge haben Sie Zugriff auf Updates und erweiterte Funktionen, welche den Einsatzzeitraum von Produkten verlängern.</p> 	<p>Gesamtbetriebskosten: Langfristig verursachen Lösungen mit Servicevertrag geringere Kosten als ohne.</p> 	<p>Erzielen Sie einen größeren Wettbewerbsvorteil und eine stärkere Marktdifferenzierung.</p> 

## Fragen an Ihre Kunden

- Kennen Sie den Unterschied zwischen einer Cisco Garantie und dem Cisco Support?
- Haben Sie einen Ersatzteilverrat oder betreiben Sie Backup-Systeme?
- Brauchen Sie auch Software-Updates und Konfigurationsunterstützung?
- Wie viel Zeit nimmt die Behebung von Netzwerkproblemen in Anspruch?
- Wissen Sie, wie hoch die durch einen Netzwerkausfall verursachten Gesamtkosten in Ihrem Unternehmen sind?
- Verfügen Sie über die erforderlichen Ressourcen, um Ihr Netzwerk rund um die Uhr zu betreuen?
- Hatten Sie schon einmal Folgeprobleme durch fehlende Updates auf abhängigen Systemen?
- Wissen Sie, wie sich veraltete IOS-Geräte auf die Netzwerkleistung auswirken können?

# Smart Net Total Care Service-Levels

Smart Net Total Care bietet umfassendes Bestands- und Vertragsmanagement, grundlegende technische Services, Gerätediagnosen und ein Alarm-System. Mithilfe dieses Wartungspakets können Kunden auf proaktive Weise das Risikomanagement verbessern, Probleme rasch beheben und Betriebskosten senken.

SERVICE LEVEL CODE	SLA	TAC ZUGANG	HW ABDECKUNG	TECHNIKER VOR ORT	ZUGANG ZU IOS UPDATES	REGISTRIERTER ZUGANG ZU CISCO.COM	SMART CAPABILITIES BERECHTIGUNG*
C2P	24x7x2	24x7	✓	✓	✓	✓	✓
C4P	24x7x4	24x7	✓	✓	✓	✓	✓
C4S	8x5x4	24x7	✓	✓	✓	✓	✓
CS	8x5xNBD	24x7	✓	✓	✓	✓	✓
S2P	24x7x2	24x7	✓	x	✓	✓	✓
SNTP	24x7x4	24x7	✓	x	✓	✓	✓
SNTE	8x5x4	24x7	✓	x	✓	✓	✓
SNT	8x5xNBD	24x7	✓	x	✓	✓	✓
SW	N/A	24x7	x	x	✓	✓	✓
SMBS	8x5xNBD	8x5 Zugang zu SMB TAC	✓	x	✓	✓	x

\* Smart Capabilities sind Werkzeuge für Kunden und Partner für proaktive Unterstützung und Verwaltung.

Für Cisco Support für Collector Deployment oder Smart Capabilities Support fallen zusätzliche Gebühren an.



# Eigenschaften von Smart Net Total Care

## LEISTUNGSUMFANG DER CISCO SUPPORT SERVICES – ABDECKUNG VON GERÄTEN

Geeignet für Unternehmen jeder Größe mit beliebig vielen Cisco Geräten, wenn die Netzwerkverfügbarkeit von kritischer Bedeutung ist.

TECHNISCHER SUPPORT (TAC)	OPTIMIERTER HARDWAREAUSTAUSCH*	LAUFENDER SUPPORT FÜR CISCO BETRIEBSSYSTEM-SOFTWARE	KNOWLEDGE BASE UND TOOLS AUF CISCO.COM	ANSPRUCH AUF SMART CAPABILITIES**
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Globaler Zugang zu hervorragend geschulten Cisco Kundendiensttechnikern.</li> <li>• 365 Tage rund um die Uhr und in mehreren Sprachen verfügbar. Zugang über das Internet, E-Mail oder Telefon.</li> <li>• Schnelle Reaktion und Problemlösung.</li> <li>• Reseller und Endverbraucher können Servicefälle melden und Tickets öffnen.</li> <li>• FAKT: TAC-Techniker verfügen im Durchschnitt über mehr als fünf Jahre Erfahrung im technischen Support und mehr als 500 von ihnen sind CCIE-zertifiziert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexible Optionen für Hardwareersatz auf Gerätebasis</li> <li>• Schneller Zugriff auf kritische Ersatzteile: Lieferoptionen nächster Werktag (NBD), 4 Stunden und 2 Stunden Lieferzeit.</li> <li>• Optional ist ein Vor-Ort Austausch durch einen Techniker möglich, falls dies nicht selbstständig durchgeführt werden kann.</li> </ul> <p>FAKT: Durch seine Präsenz in über 120 Ländern betreibt Cisco weltweit mehr als 1.000 Ersatzteillager mit einem Ersatzteilbestand im Wert von 4 Mrd. USD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Cisco Betriebssystem Softwareupdates für lizenzierte Funktionen werden über Serviceverträge bereitgestellt.</li> <li>• Major und Minor Updates, sowie Fixes und Patches für Fehlerbehebung und Security sind enthalten.</li> <li>• Neue Funktionen für mehr Sicherheit, Interoperabilität und Erfüllung gesetzlicher Vorgaben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfangreicher technischer Support und Produktdokumentation: Konfigurationsbeispiele, Befehlsreferenzen und Funktionsleitfäden.</li> <li>• 40 interaktive Fehlerbehebungs- und Netzwerkverwaltungstools für Installation, Konfiguration, Entwurf und Analyse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktive Hinweise auf Produkt- und Sicherheitsupdates (umsetzbare Sicherheits- und Service-Benachrichtigungen).</li> <li>• Servicevertragsübersicht um fehlende und bestehende Verträge zu finden. Budgetplanung über die Laufzeitverwaltung.</li> <li>• Planungssicherheit durch Bestandsverwaltung: Was ist im Einsatz, welche Produkte werden zukünftig nicht mehr unterstützt. Software-Kompatibilitätshinweise.</li> </ul>

\* Mit Hardware-Supportverträgen verfügbar

\*\* Nur im Rahmen von Smart Net Total Care-Service verfügbar

# Solution Support

Der Cisco Solution Support deckt nicht nur einzelne Produkte, sondern komplette Lösungen ab. D.h. das Zusammenspiel von Produkten - auch anderer Hersteller - und deren Abhängigkeiten zueinander werden ganzheitlich betrachtet, um zu einer kurzfristigen Lösung zu kommen.

## Primäre Ansprechpartner

Zuverlässigkeit und Kontinuität des Services vom Beginn bis zum Abschluss Ihres Problems durch einen zentralen Ansprechpartner

## Multivendor Koordinierung

Cisco kann Ihren Fall auch mit verschiedenen Anbietern managen und Lösungen anbieten

## Open Door Approach

Melden Sie Ihren Fall, selbst wenn sie sich nicht sicher sind, ob Sie ein Problem haben. Sie müssen es nicht diagnostizieren bevor sie Cisco kontaktieren.

## Expertenwissen

Schnelle Problemlösung und Störungsminimierung



## Wer braucht Cisco Solution Support?

Cisco Solution Support unterstützt Kunden mit folgenden

Herausforderungen:

- Hohe Komplexität
- Hohe SLA Anforderungen
- Heterogene Lösungen
- Außenstellen ohne lokalen IT Support

## Ihre Einsparungen und Gewinne

Kunden die Cisco Solution Support nutzen, können nachweislich innerhalb von

5 Jahren Folgendes einsparen\*:

- 17 % niedrigere 5 Jahres Kosten der Betriebskosten im Hardwarebereich
- 213 % 5 Jahres service ROI
- 9 % niedrigere IT-Hardware Kosten
- 32 % effektiveres Umgebungsmanagement
- 21 % weniger Probleme
- \$ 3.7 M vermiedene Umsatzverluste aufgrund von ungeplanten Ausfallzeiten
- \$ 3.5 M zusätzliche Einnahmen pro Jahr

\* IDC Business Value Analysis of Cisco Services report

# Software Support Service Levels

Software Support von Cisco (SWSS) komplettiert Ihr Projekt. Beachten Sie dies bei Ihren Collaboration, Cisco ONE, Wireless, DataCenter, Security und weiteren Projekten, die Software beinhalten.

Softwarelösungen werden ständig weiterentwickelt. Ohne Software Support (SWSS) verliert Ihre Investition rasch an Wert. Mit SWSS erhalten Sie regelmäßig Softwareaktualisierungen und partizipieren stets von neuen Funktionen.

Beim Kauf von Cisco ONE-Software wird die Lebensdauer der Software durch die Lizenzportabilität verlängert. Unabhängig davon, ob die Software vor Ort oder in der Cloud bereitgestellt ist oder von einer standortgebundenen Implementierung in die Cloud migriert wird – Cisco Software Support hilft Kunden, ihre Cisco Software optimal zu nutzen.

SERVICE LEVEL CODE	TAC ZUGANG	TAC REAKTIONS ZEIT	MINOR SOFTWARE RELEASES	MAJOR SOFTWARE RELEASES	PROAKTIVER SOFTWARE SUPPORT	TECHNISCHE UMSETZUNG	SOFTWARE-SUPPORT AUF ANWEISUNG	ZUGEWIESENER SERVICE MANAGER	ERWEITERTE TECHNISCHE UMSETZUNG
SAS	24x7	60 min	✓	x	x	x	x	x	x
Software Support (SWSS) Basic*	24x7	60 min	✓	✓	x	x	x	x	x
Software Support (SWSS) Enhanced**	24x7	30 min*	✓	✓	✓	✓	x	x	x
Software Support (SWSS) Premium**/**	24 x7	15 min**	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\* Fallbearbeitung hat Priorität vor Basic-Stufe    \*\* Fallbearbeitung hat Priorität vor Enhanced-Stufe

\*\*\* Für standortgebundene Cisco Unified Communications-Produkte mit unbefristeter Lizenz verfügbar

## Wir unterstützen Sie:

**Ihre CSPP-Rabatte optimal zu erreichen.** Richten Sie mit Comstor ein Click-to-View ein. Wir helfen Ihnen anschließend, Ihre Cisco Services Ziele zu erreichen.

**Ihre Umsatzchancen zu analysieren,** indem wir mit Ihnen verborgene Verkaufschancen sowie Upgrades oder Austauschgeschäfte identifizieren.

**Ihre Verwaltungskosten zu reduzieren,** indem wir Ihnen eine komfortable Handhabung der Verlängerungsoptionen zur Verfügung stellen.

**Die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu steigern,** indem Sie das optimale Service-Angebot für die Netzwerkanforderungen Ihrer Kunden zusammenstellen.

**Eine wiederkehrende Einnahmequelle** zu etablieren, um Ihnen mehr Zeit für Projekte zu ermöglichen. Senken Sie zudem die Vertriebskosten und steigern Sie die Kundenbindung.

**Westcon-Comstor Services** kann Ihnen, neben den Cisco Services, weitergehende Services bieten, um umfangreichere Kundenanforderungen abzudecken.



## Wie können wir Sie unterstützen?

Comstor möchte Sie dabei unterstützen, Ihr Service-Geschäft auf- und auszubauen, um wiederkehrende Einnahmen zu generieren und damit zu Ihrem Erfolg beitragen.

### Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen:

#### **Peter Dejakum**

Business Development Manager

+49 (0)30 346 035 54

Peter.Dejakum@comstor.com

