



# Услуги Cisco – от технического обслуживания к высокоуровневому консалтингу



17 октября 2007 г.

**Андрей Быченко**

CA Marketing/Bus. Ops. Mng. – Russia & CIS

Mob.; +7 985 762 0247

Email: [abychenk@cisco.ru](mailto:abychenk@cisco.ru)

# Услуги Cisco

Почему услуги Cisco?

- **Что под айсбергом**

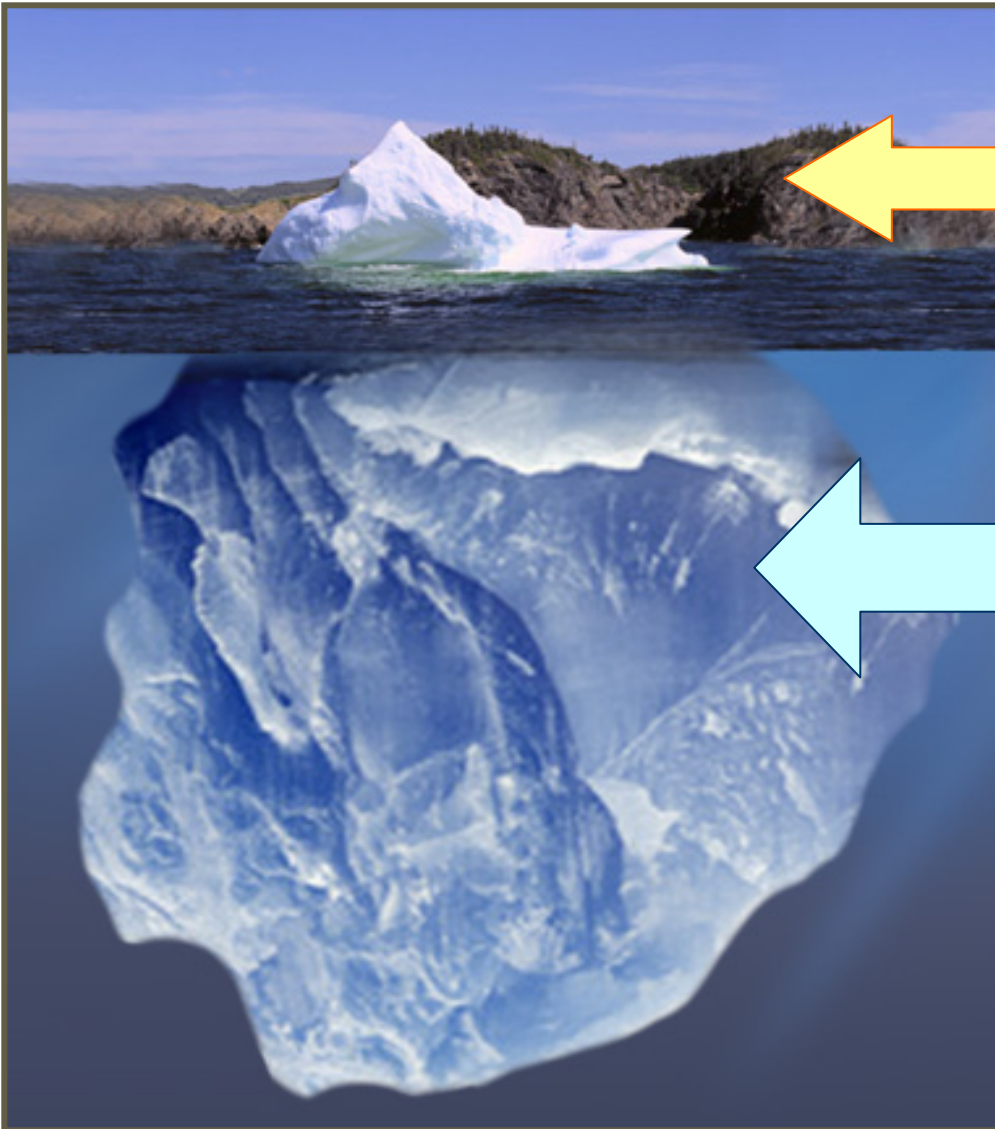
Что такое услуги Cisco?

- **Портфолио услуг Cisco**

Зачем нам услуги Cisco?

- **Значение услуг Cisco**

# Что под айсбергом?



- **Аппаратное обеспечение**
- **Дизайн и конфигурация**
- **Программное обеспечение**

- **Управление изменениями бизнес-процессов**
- **Производительность инфраструктуры и приложений**
- **Метрики доступности**
- **Инструментарий сбоев**
- **Управление конфигурацией**
- **Управление бизнес-процесов и рисков**
- **Восстановление после сбоя**
- **Развертывание новых решений**
- **Управление безопасностью**

# Cisco Services портфолио



# Cisco Services портфолио

**Виртуальная сетевая  
бизнес-модель**

**Advisory Services  
(Adv. S)**

**БИЗНЕС ПРИЛОЖЕНИЯ**  
*Vision to Reality*  
*Business Case Development*

**Скорость миграции  
Оптимизация инвестиций**

**Advanced Services  
(AS)**

**ИНФРАСТРУКТУРА**  
*Plan, Design Implement*  
*FTS, Network Optimization*

**Защита инвестиций**

**Technical  
Support Services  
(TSS)**

**УСТРОЙСТВА**  
*Cisco TAC, CCO Online*  
*Программное и аппаратное  
обеспечение обеспечение*

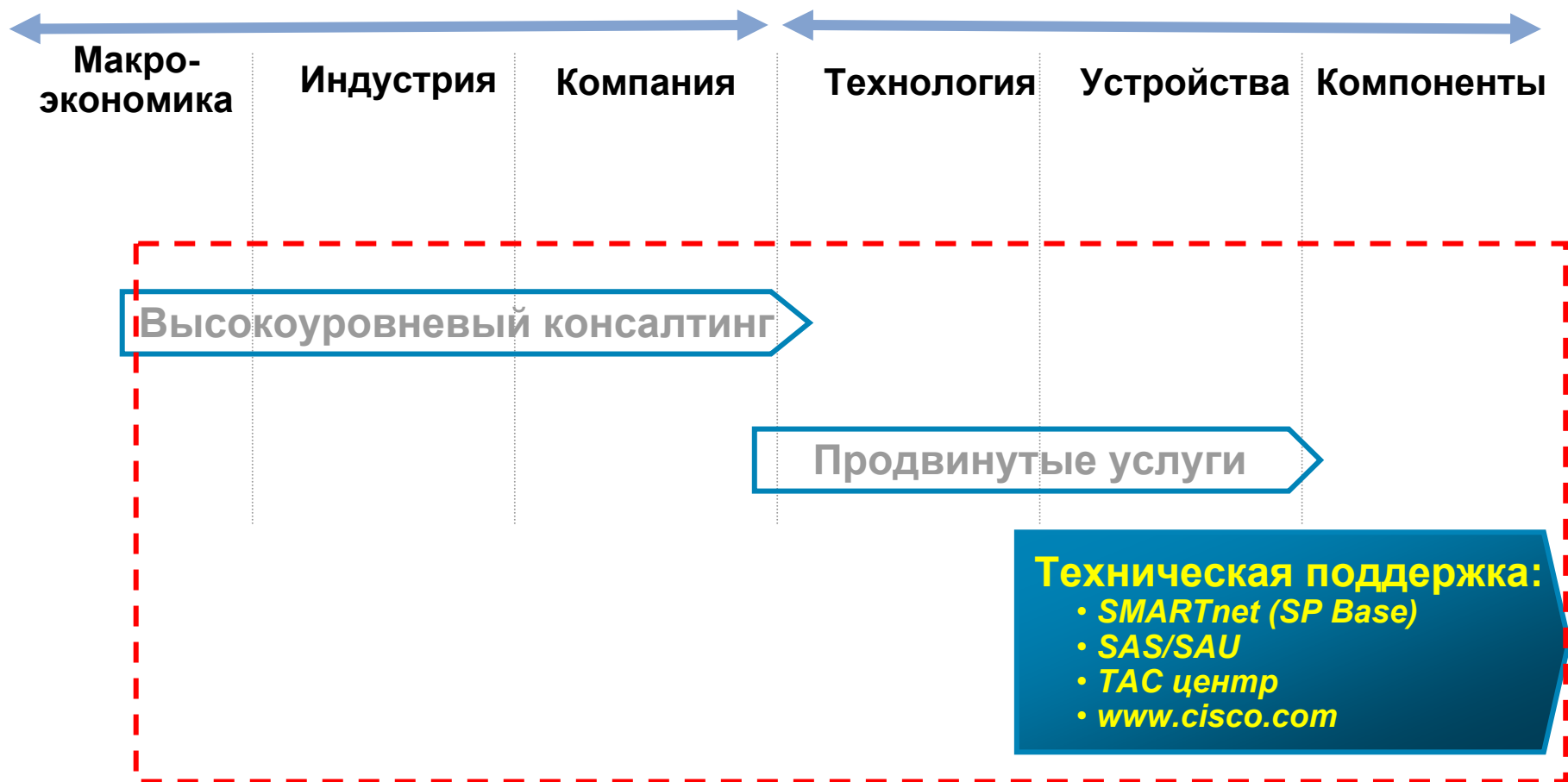
# TSS – Базовая техническая поддержка



# TSS – Базовая техническая поддержка

## БИЗНЕС АРХИТЕКТУРА

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ АРХИТЕКТУРА



# TSS – Базовая техническая поддержка



- **24x7 поддержка TAC**
- **Доступ к Cisco.com**
- **Обновления ПО Cisco**
- **Расширенная замена оборудования**

# Расширенная замена оборудования

## Компоненты услуг SMARTnet и SP Base:

Упреждающая расширенная замена запчастей (в зависимости от срочности):

1. **SMARTnet 8x5x (NBD)** - гарантированная доставка запчастей на следующий рабочий день, если запрос делается до 15.00 по местному времени

2. **SMARTnet 8x5x4** - гарантированная доставка запчастей с 9.00 до 17.00 с понедельника по пятницу. Время доставки замены – 4 часа

3. **SMARTnet 24x7x4** - гарантированная доставка запчастей, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Время доставки замены – 4 часа

• Выделение выездного инженера (только для услуги SMARTnet Onsite), в зависимости от выбранного варианта доставки.

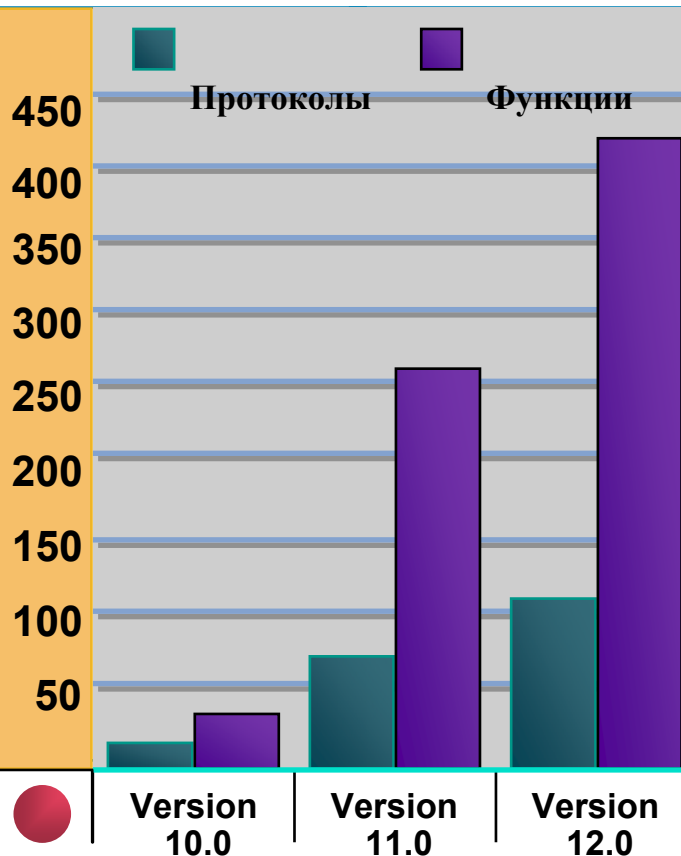
# Поддержка прикладного ПО



## Причины:

- Требования пользователей
- Повышение безопасности
- Производительность
- Поддержка новых протоколов
- Совместимость
- Лабораторные испытания

В модернизацию функций вкладываются сотни миллионов долларов



- Доступ к вэб-ресурсам и инструментам Cisco Connection Online (CCO)
- Круглосуточный доступ к Центру Технической Поддержки Cisco
- Предоставление обновлений ПО (updates, minor upgrades – изменение 3-ей цифры в номере версии).

Продукты постоянно совершенствуются

# Cisco TAC

## Основные секции Центра Технической Поддержки Cisco TAC:

- **Top Issues Pages** (решение наиболее актуальных проблем) — детальные технические описания решений наиболее часто встречающихся сетевых проблем - [www.cisco.com/tac/topissues](http://www.cisco.com/tac/topissues)
- **Cisco TAC Product Support Pages** (поддержка продуктов) - [www.cisco.com/tac/products](http://www.cisco.com/tac/products)
- **Cisco TAC Technology Support Pages** (технологическая поддержка) - [www.cisco.com/tac/technologies](http://www.cisco.com/tac/technologies)
- **Cisco TAC Solutions Support Pages** (поддержка решений) - [www.cisco.com/tac/solutions](http://www.cisco.com/tac/solutions)
- **Open Q&A Forum** (открытый форум вопросов и ответов) — архив решений типичных сетевых проблем и ответы от сертифицированного эксперта Cisco (CCIE™) - [www.cisco.com/openf/openproj.shtml](http://www.cisco.com/openf/openproj.shtml)



**Cisco Technical Support Website**  
ASP's Year's Ten Best Web Support Sites of 2005, 2006 "Hall of Fame" for being named among the "Ten Best" for at least four years

**Cisco Technical Support Website**  
2005, 2006 STAR Award for Best Practices in Self-Service

# Cisco TAC - Глобальная система поддержки



- более **82%** запросов решаются через **Online**
- рассматривается более **420.000** случаев в месяц
- уровень удовлетворенности превышает **>4,5**
- круглосуточная работа (**24x7**) на **19** языках
- более **1.210** инженеров (свыше **475 CCIE**)
- более **1.120.000** загрузок обновлений ПО в месяц

Магистраль поддержки:

★ Главный центр технической поддержки (TAC)

● Вспомогательный центр технической поддержки (TAC).

# Развитие и инвестиции Cisco Services в России и СНГ



# Россия и СНГ – Склады (2005)

Склады	RFD	NBD	4 часа	2 часа
1. Москва	Да	Да	Да	-
2. С.-Петербург	Да	Да	Да	-

# Россия и СНГ – Склады (2006)

Склады	RFD	NBD	4 часа	2 часа
1. Москва	Да	Да	Да	-
2. С.-Петербург	Да	Да	Да	-
3. Екатеринбург	Да	-	-	-
4. Казань	Да	-	-	-
5. Краснодар	Да	-	-	-
6. Нижний Новгород	Да	-	-	-
7. Новосибирск	Да	-	-	-
8. Сургут	Да	-	-	-
9. Самара	Да	-	-	-
10. Владивосток	Да	-	-	-
11. Киев	Да	Да	Да	-
12. Алматы	Да	Да	Да	-

# Россия и СНГ – Склады (2007)

Склады	RFD	NBD	4 часа	2 Hour
1. Москва	Да	Да	Да	-
2. С.-Петербург	Да	Да	Да	-
3. Екатеринбург	Да	Да	Да	-
4. Казань	Да	Да	ДА	-
5. Краснодар	Да	Да	Да	-
6. Нижний Новгород	Да	Да	ДА	-
7. Новосибирск	Да	Да	Да	-
8. Сургут	Да	Да	ДА	-
9. Самара	Да	Да	Да	-
10. Владивосток	Да	ДА	ДА	-
11. Киев	Да	Да	Да	-
12. Алматы	Да	Да	Да	-

# Россия и СНГ – Склады (2007)

Склады	RFD	NBD	4 часа	2 часа
13. Россия - 1	Да	-	-	-
14. Россия – 2	Да	-	-	-
14. Львов	Да	Да	Да	-
15. Днепропетровск	Да	Да	Да	-
16. Баку	Да	Да	Да	-
17. Минск	Да	Да	Да	-
18. Тбилиси	Да	Да	Да	-
19. Ташкент	Да	Да	Да	-

# Advanced Services – сеть как платформа



# Advanced Services (Развитые Услуги)

## БИЗНЕС АРХИТЕКТУРА

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ АРХИТЕКТУРА

Макро-экономика

Индустрия

Компания

Технология

Устройства

Компоненты

Высокоуровневый консалтинг

### Развитые услуги:

- *FTS*
- *NOS*
- *TAS*
- *Net Audits*
- *NTS+*

Техническая поддержка

# FTS – Focus Technical Support

**Пакет услуг сервисной поддержки для компаний с повышенными требованиями к доступности и производительности их сети, бизнес которых значительно зависит от эффективности ее работы.**

**Сфокусированный Инжиниринг** – выделенный **Сфокусированный Инженер**, являющийся центральной точкой контакта по всем вопросам, связанным с технической поддержкой.

**Управление Операциями** – выделенный **Менеджер по Взаимодействию**, осуществляющий координацию ресурсов Cisco в ходе обработки запросов заказчика и являющийся центральной точкой эскалации по вопросам поддержки.

## **Составные части решения:**

- Услуга по обеспечению высокой степени взаимодействия (операционная составляющая)
- Услуга технической поддержки с высокой степенью взаимодействия (техническая составляющая)
- Единая точка контакта по проблемам взаимодействия и координации
- Приоритезация и сопровождение открытых в Cisco TAC заявок на обслуживание
- Координация подразделений Cisco и ваших ресурсов при решении проблем
- Анализ эффективности взаимодействия при решении критических проблем с выдачей рекомендаций по улучшению процедур взаимодействия (до 16-ти отчетов в год)
- Анализ эксплуатационных тенденций

# Услуги оптимизации сети

## Стандартная программа

Настройка, дизайн и оптимизация производительности

Передача знаний и наставничество

Удаленная поддержка внедрения

Помощь в составлении плана внедрения

Помощь в разработке дизайна

Удаленное обновление ПО и безопасность

Анализ и стратегия в области ПО рисков

Сфокусированная инженерная поддержка

Управление операциями

## Дополнительные программы

Аудит производительности сетевой инфраструктуры

Обзор дизайна сетевой инфраструктуры

Проверка дизайна сетевой инфраструктуры

Проверка плана внедрения сетевой инфраструктуры

Проверка стратегии ПО для сетевой инфраструктуры

\* Инфраструктура: ATM/FR, IP, оптика

# Услуги по внедрению/поддержке новых технологий

**Поддержка Внедрения Технологических Приложений (Technology Application Support, TAS)** - программа предназначена для качественной, эффективной и безопасной разработки, внедрения и последующего сопровождения сетевых решений, связанных с одной или несколькими технологиями:

## Стандартные компоненты:

- Стратегия в области сетевой архитектуры
- Обзор детального дизайна
- Рекомендации касательно версий ПО
- Обзор плана внедрения
- Удаленная поддержка внедрения
- Оптимизация производительности и рекомендации
- Постоянная оценка релизов ПО

## Дополнительные компоненты:

- Стратегия миграции
- Обоснование концепции
- Утверждение дизайна
- Обзор плана тестирования
- План миграции
- Передача знаний (Chalk Talks)
- Постоянное сопровождение дизайна
- Тренинг (CIM)

1. **TAS - IP Telephony**
2. **TAS - Enhanced IP**
3. **TAS - Content Networking**
4. **TAS - Wireless LAN**
5. **TAS - Broadband Cable**
6. **TAS - Dial Access**
7. **TAS - Broadband DSL**
8. **TAS - IPCC**
9. **TAS - SP Packet Telephony**
10. **TAS - Security/VPN**
11. **TAS - Mobile Wireless**

# Сетевые Аудиты и Оценка Готовности

## 1. Сетевые Аудиты (Foundation Reviews)

- Аудит Стабильности Сетевой Инфраструктуры
- Аудит Сетевой Безопасности
- Аудит Доступности сети
- Аудит готовности сети к внедрению IP телефонии или QoS

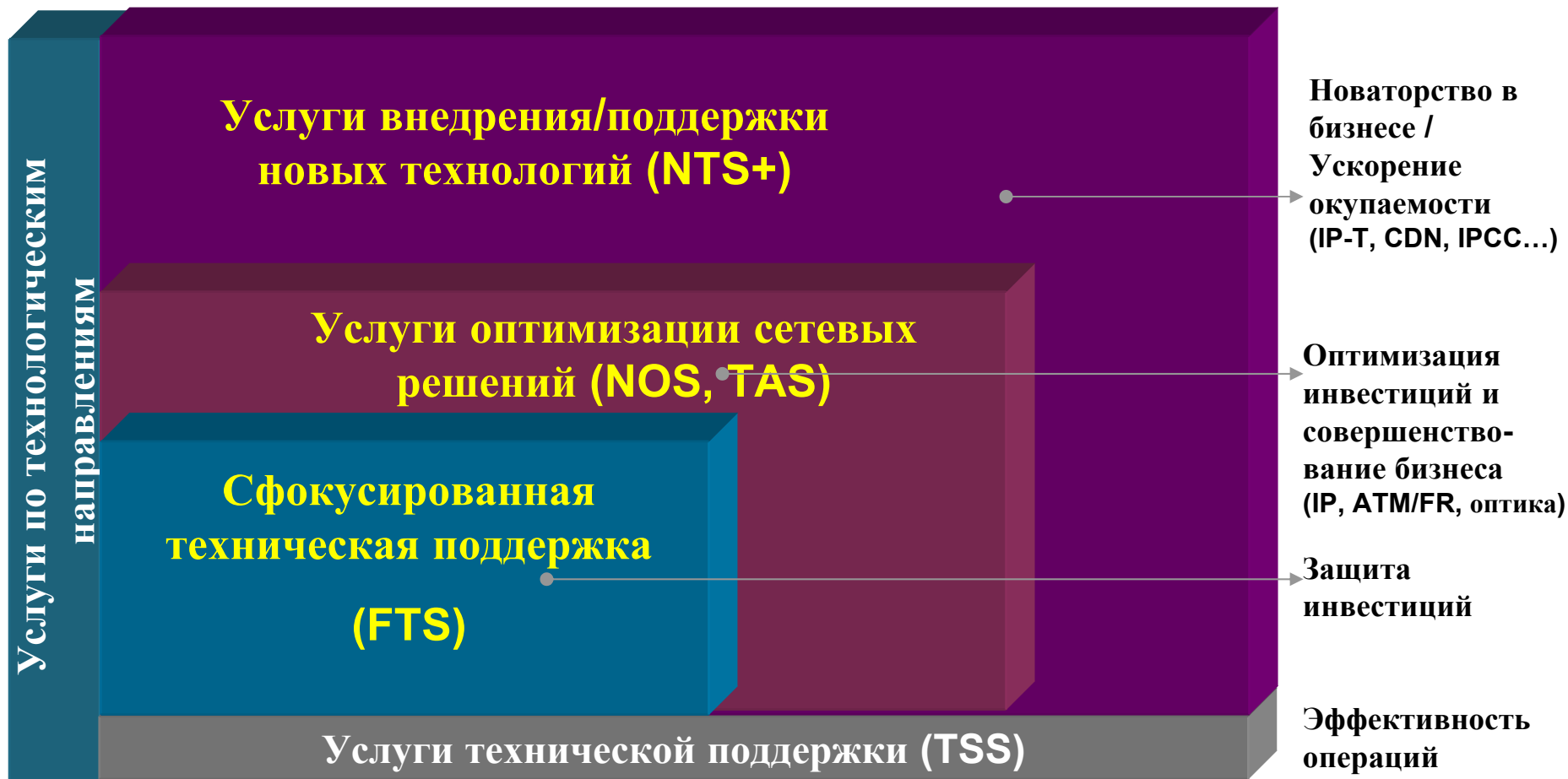
## 2. Оценка соответствия сети требованиям заказчика (ENA)

- Оценка готовности (а) Операционных процессов и (б) Сетевых технологий

# NTS+ (Network Transforming Services)

Услуги **NTS+ (Network Transforming Services)** – портфолио услуг разработанных для успешного применения бизнес-процессов и технологических решений и для приведение в соответствие бизнес и технологических процессов заказчика и запуска их новых коммерческих услуг

# Архитектура поддержки развитых услуг



# Advisory Services – ВЫСОКОУРОВНЕВЫЙ КОНСАЛТИНГ



# Advisory Service – Высокоуровневый консалтинг

## БИЗНЕС АРХИТЕКТУРА

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ АРХИТЕКТУРА

Макро-экономика

Индустрия

Компания

Технология

Устройства

Компоненты

**Высокоуровневый консалтинг**

Развитые услуги

Техническая поддержка

# Высокоуровневый консалтинг

**Solution  
Strategy and  
Architecture**

**Organizational  
Change  
Management**

**Solution  
Governance  
and Execution**

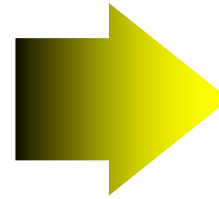
**Solution  
Business  
Case  
Development**

- **Strategic Technology and Architecture Planning** - Полный цикл планирования, разработки дизайна и внедрения сетевого hi-tech решения или его отдельных компонент для всего бизнеса компании
- **Business Value Justification** – построение бизнес-процесса для поддержки портфолио инфраструктуры и обоснование инвестиций в инфраструктуру
- **Program Management Office (PMO) and Execution** – управление разовых индивидуальных проектов или программ с ответственностью Cisco и/или партнерских ресурсов
- **Process and Operations Optimisation** – разработка и оптимизация разовых проектов для поддержки бизнес технологических инициатив и продвижения технологий для индустрии заказчика
- **Governance and Organizational Change Management (OCM)** – планирование и разработка организации следующего поколения и структур управления для обеспечения успеха заказчика

# Услуги Cisco и жизненный цикл

## From Point Support to a Lifecycle Approach

- Network Transformation Services (NTS)
- Focused Technical Support (FTS)
- Network Optimization Support (NOS)
- Network Availability Improvement Support (NAIS)
- Technology Application Support (TAS)  
IPT, IPCC, Cable, WLAN, Security, etc.
- Total Implementation Services (TIS)
- Network Deployment Mentoring (NDM)
- SmartNet, SAS, SASU, ROS



- Plan and Design
- Implement
- Operate
- Optimize

**Для каждой технологии заказчика**

Advisory Services  
& NTS+

TAS

Cisco Services

Non-standard  
Cisco Services

FTS

NOS  
& Net Audits

Prepare

Plan

Design

Implement

Operate

Optimize

Типы сервисов

Транзакционные услуги

Срочные услуги (~ 1, 2 и 3 года)

# Работа с партнерами Cisco



# Процесс участия партнера (пример)

Technology Services Stack  
+  
Coverage Model

=

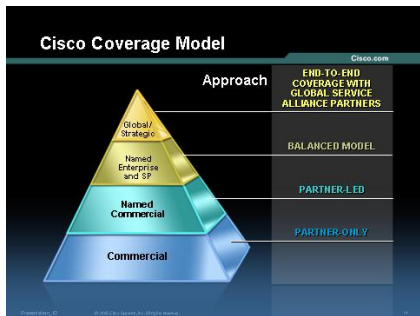
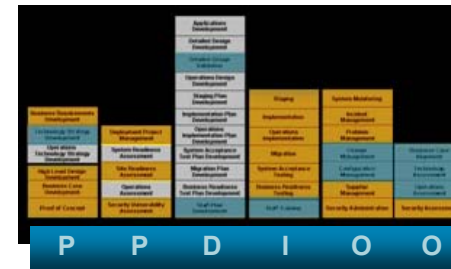
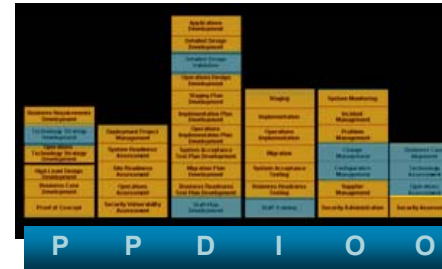
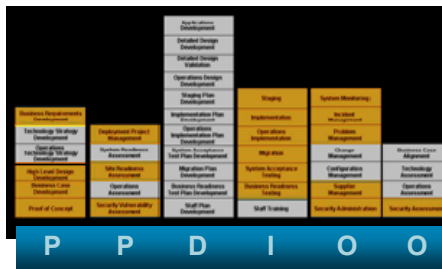
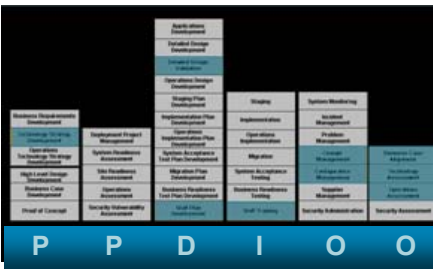
Cisco Preferred Go-to-Market

+

Partner Capabilities

=

Joint Cisco/Partner Offering

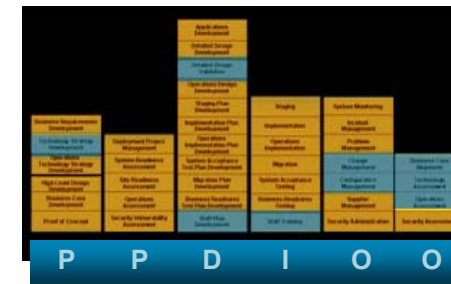


Enable the Partner

↓

**Legend**

- Partner or Cisco
- Cisco
- Partner



# Причины остановки сети

- Управление изменениями
- Согласованность процессов
- Обмен информацией
- Методология



- Оборудование/ОС
- Соединения
- Проблемы инфрастр.
- Природные катаклизмы
- Резервирование
- Проблемы вызванные приложениями
- Производительность и степень загрузки
- Масштабируемость

Source: Gartner Group

# Зачем нам услуги Cisco?

## Услуги Cisco позволяют:

- Разрешать главные бизнес-проблемы заказчика - поддержка инфраструктуры, уменьшение операционных расходов и повышение продуктивности
- Обеспечивать заказчика знаниями и компетенцией по все более сложным технологиям для их продвижения.
- Помогать заказчикам развивать их основной бизнес (запуск новых коммерческих услуг) и поддерживать оптимизацию бизнес-процессов (слияния и поглощения).
- Продвигать стратегию заказчика - увеличение капитализации компании. Сокращать время выхода на рентабельность. Минимизировать негативное влияние на бизнес.
- Постоянно находиться на связи с заказчиком для мгновенного предоставления поддержки.
- Усиливать конкурентные преимущества заказчика.



# Достижения и награды



# Награды Cisco Service

Top worldwide leadership score for service and support.



2006 Asia Pacific Technical Support - Kepner Tregoe Process Achievement Award

Cisco Technical Support Website - ASP's Year's Ten Best Web Support Sites of 2005; Web Support "Hall of Fame."



"Hottest Certification for 2005" and "Most Respected High-Level Certification."

Cisco Technical Support Website - 2005 STAR Award for Best Practices in Self-Service.



2006 CCIE - Top Ten "Most Important Certifications."

Services Supply Chain - 2005 Field Service Award "Most Innovative Approach to Service Delivery"



2006 Customer Interaction Network - "Managing the Total Customer Experience" Benchmark Award

# Награды Cisco Service



## J.D. Power and Associates -Technology Service and Support Excellence

2006 "An Outstanding Customer  
Service Experience"



## Cisco Technical Support Website

ASP's Year's Ten Best Web Support  
Sites of 2005 and 2006; Web Support  
"Hall of Fame"



## Cisco Lifecycle Services Framework

2006 STAR Award for Best Practices  
in Customer Success



2005 STAR Award for Best Practices  
in Self-Service



## Cisco Systems and High Touch Technical Support (HTTS)

2007 Worldwide Field Services Award  
"Most Innovative Approach to Service  
Delivery"



Services Supply Chain – 2006 Field  
Service Award "Most Innovative  
Approach to Service Delivery"

**Спасибо!**



# Q&A



cisco.com

cisco.com

Cisco.com

## Услуги Cisco – от технического обслуживания к высокоуровневому консалтингу



17 октября 2007 г.

**Андрей Быченко**

CA Marketing/Bus. Ops. Mng. – Russia & CIS

Mob.; +7 985 762 0247

Email: [abychenk@cisco.ru](mailto:abychenk@cisco.ru)