



Services-Leitfaden

SmartPLUS



Comstor
Delivering Results Together

GRÜNDE FÜR DEN VERTRIEB VON SERVICES

Netzwerkausfälle können erhebliche Auswirkungen haben, die Produktivität verschlechtern und das Vertrauen der Kunden erschüttern. Verzögerungen bei der Lösung kritischer Netzwerkprobleme können den Betrieb 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.

Verstehen Sie Kundenservice als strategische Aufgabe und bieten Sie Ihren Kunden die höchste Netzwerkausfall-Sicherheit an. Nutzen Sie Cisco Smart Net Total Care oder Comstor SmartPLUS, um hochwertige Services & Support Dienstleistungen bei Ihren Kunden zu platzieren.

WAS IST SMART NET TOTAL CARE?

Cisco SMARTnet TOTAL CARE (SNTC) ist ein preisgekrönter technischer Support-Service, der von Partnern vertrieben und von Cisco bereitgestellt wird. Über SNTC haben Sie und Ihre Kunden jederzeit direkten Zugang zu hochqualifizierten Servicetechnikern sowie umfangreichen technischen Ressourcen, Ersatzteilen und Software-Updates. Es beinhaltet auch integrierte intelligente Funktionen und bietet aktuelle Informationen über Ihre installierte Basis, Verträge und Sicherheitswarnungen, um die Effizienz Ihres Support-Workflows zu verbessern.

WAS IST COMSTOR SMARTPLUS?

SmartPLUS ist ein Support-Angebot der Comstor über das Sie als Reseller Ihren Kunden Support Services bereitstellen können.

Comstor bearbeitet für Sie Level 0- und Level 1-Supportfälle und stellt Ihnen den Service in mehreren Sprachen zur Verfügung.

Der SmartPLUS ist insbesondere für Service Einsteiger geeignet, da keine Investitionen in einen eigenen Helpdesk erforderlich sind.



SMART NET TOTAL CARE

Smart Net Total Care umfasst eine breite Palette von Features, die sich in vier primäre Bereiche einteilen lassen: umfassendes Bestands- und Vertragsmanagement, grundlegende technische Services, Gerätediagnosen und Warnhinweise sowie Product Lifecycle Management.

Hierbei lässt sich der technische Support in zwei Kategorien einteilen: Advanced Hardware Replacement Service und Onsite Support Service

Service Level	Advance Hardware Replacement Service	Onsite Support Service**
24x7x2*	CON-S2P-XXX	CON-PREM-XXX
	Hardwareaustausch innerhalb von 2 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage	Hardwareaustausch innerhalb von 2 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage
24x7x4	CON-SNTP-XXX	CON-OSP-XXX
	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage
8x5x4	CON-SNTE-XXX	CON-OSE-XXX
	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 8h am Tag (9-17 Uhr), 5 Tage die Woche	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 8h am Tag (9-17 Uhr), 5 Tage die Woche
8x5xNext Business Day	CON-SNT-XXX	CON-OS-XXX
	Lieferung am nächsten Arbeitstag, 8h am Tag (9-17Uhr), 5 Tage die Woche	Lieferung am nächsten Arbeitstag, 8h am Tag (9-17Uhr), 5 Tage die Woche
SNTC ohne RMA	CON-SW-XXX	-
	OS-Software und installations-fokussierter TAC Support, kein RMA-Austausch oder anderer TAC Support	-

*Lokale Verfügbarkeit des Services vorausgesetzt. Die lokale Verfügbarkeit der Serviceleistung prüfen Sie unter: <http://samccx.cloudapps.cisco.com/apidc/sam/search.do> (Service Availability Matrix). **Eine Option für Hardwareaustausch durch einen Techniker vor Ort

COMSTOR SMARTPLUS

Erhalten Sie mit Comstor SmartPLUS Service mehr Leistungen zu günstigeren Konditionen im Vergleich zum Cisco Smart Net Total Care und minimieren Sie die Auswirkungen von Ausfällen dank unserer SLAs, die schnelle Antwortzeiten garantieren.

Ein eigener Helpdesk wird nicht benötigt. Comstor übernimmt für Sie Level 0 und Level 1 Support der Level 2+ Support wird über Cisco bereitgestellt.

Comstor räumt Ihnen mit SmartPLUS uneingeschränkte Netzwerkverfügbarkeit ein, dank der neuesten Software-Releases, die die Sicherheitsbedrohungen abwehren.

Service Level	SmartPLUS	SmartPLUS Onsite
24x7x2	WGGS-CSC-CON-DSCC-XXX	WGGS-CSC-CON-DSCO-XXX
	Hardwareaustausch innerhalb von 2 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage	Hardwareaustausch innerhalb von 2 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage
24x7x4	WGGS-CSC-CON-DCP-XXX	WGGS-CSC-CON-DCO-XXX
	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 24h am Tag, 7 Tage die Woche, einschließlich Feiertage
8x5x4	WGGS-CSC-CON-DSE-XXX	-
	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 8h am Tag (9-17 Uhr), 5 Tage die Woche	Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden, 8h am Tag (9-17 Uhr), 5 Tage die Woche
8x5x Next Business Day	WGGS-CSC-CON-DSN-XXX	WGGS-CSC-CON-DSNO-XXX
	Lieferung am nächsten Arbeitstag, 8h am Tag (9-17Uhr), 5 Tage die Woche	Lieferung am nächsten Arbeitstag, 8h am Tag (9-17Uhr), 5 Tage die Woche

Worin besteht der Unterschied?

Feature	SNTC	SmartPLUS
Bereitstellung von Software Downloads	●	●
Zugriff auf Technische Online-Ressourcen	●	●
Vorabtausch von defekter Hardware	●	●
Case Handling (Deutsch* + Multi Lingual)	–	●
Zugang zu spezialisierten Technikern	–	●
Hinweismeldungen und Diagnosen	●	●
RMA-Handling	–	●
Vertragsmanagement	–	●
Smart Analytics	–	●

*Werktags 9.00-17.00 Uhr und nach Verfügbarkeit, außer an Feiertagen und Wochenende.

Cisco Software Support Service – SWSS

Cisco Software Support Service liefert fundamentale Unterstützung sowie Software Updates und Upgrades in einem Vertrag. Durch die Kombination von SmartNet Total Care oder SmartPLUS für die Hardware und SWSS mit technischer Unterstützung, Software Updates und Upgrades, den Zugriff auf umfassende Online-Ressourcen ist Ihr Kundennetzwerk ideal geschützt und immer auf dem neuesten Stand.

SWSS ist verfügbar für Cisco Collaboration, Cisco Prime und Cisco One Software und als Nachfolger für bestehende SASU-Verträge.

Cisco Standard Hardware Warranty

Cisco Hardware und Software Produkte unterliegen Cisco's Standard Garantie für ein Minimum von 90 Tagen. Einige Produktgarantien können unterschiedlich sein.

Die Standard Garantie von Cisco bietet im Vergleich zu SNTC und Comstor SmartPLUS nur das Notwendigste im Fall eines Geräteausfalls. In erster Linie bietet sie keinen TAC Zugang zu spezialisierten Technikern und der Hardware Austausch kann bis zu 10 Businessstage dauern. Die damit einhergehende Ausfallzeit kann durchaus in bestimmten Geschäftszweigen geschäftskritisch sein.

Abdeckung	Dauer	Hardware Replacement	Cisco OS Updates	Cisco TAC	Smart Berechtigung
Alle Geräte	90 Tage	Advance Replacement (10 Tage)	Nein	Nein	Nein

Fragen an Ihre Kunden

- Haben Sie einen Ersatzteilverrat oder betreiben Sie Backup- Systeme?
- Wie gehen Sie vor, wenn das Netzwerk ausgefallen ist?
- Verfügen Sie über die Unterstützung interner Ressourcen?
- Wie lange dauert es, Netzwerkprobleme zu beheben, und was kostet es Ihr Unternehmen, wenn das Netzwerk ausfällt?
- Was geschieht, wenn Sie das Betriebssystem aktualisieren möchten oder müssen?

Vorteile des Vertriebs von Services

- Gutes Gefühl: Schutz vor drohenden Verlusten durch Netzausfälle. Verträge optimieren die Leistung durch bessere Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Stabilität.
- Immer erreichbar und handlungsfähig: Eine nicht erreichbare Website oder E-Mail kann erhebliche finanzielle Folgen haben.
- Immer erreichbar und handlungsfähig: Eine nicht erreichbare Website oder E-Mail kann erhebliche finanzielle Folgen haben.
- Gesamtbetriebskosten: Langfristig verursachen Lösungen mit Servicevertrag geringere Kosten als ohne.

Nützliche Informationen

Comstor Sales Team

+49 30 346 03 300

sales@comstor.de

Comstor Services Team

+49 30 346 03 444

service@comstor.de

TAC Support

+32-2-704-5555

euro-tac@cisco.com

www.cisco.com/TAC

Services Websites

SNTC-Website www.cisco.com/go/smartnet

Weitere Informationen zu SNTC

Service Availability Matrix

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

Prüfen Sie die Verfügbarkeit des gewünschten Service Levels an der Standortadresse

Cisco Connect Dots

<https://connectthedots.cisco.com/connectdots/>

Hilfreich beim Suchen von Seriennummern, Artikelnummern, zugehörige Services, Service-Level-Verfügbarkeit, InstallSites, Service & Warranty Finder und vieles mehr.

Comstor Westcon Group Germany GmbH
Franklinstr. 28/29
10587 Berlin
www.de.comstor.com
www.comstor360.de