



# Cisco Services Produktübersicht

## Was sind Cisco Services?

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

- Steigern Sie die Flexibilität Ihres Unternehmens
- Vermeiden Sie ungeplante Ausgaben für Fehlerbehebungen und steigern Sie gleichzeitig den Wert und die Rendite Ihrer Technologieinvestitionen
- Die verschiedenen Cisco Services erfüllen die Anforderungen von Unternehmen jeder Branche und Größe.

Reduzieren Sie Ausfallzeiten durch schnellen, kompetenten technischen Support, flexible Hardwareabdeckung und intelligente, proaktive Gerätediagnosen mit dem Cisco Smart Net Total Care-Service. Ihre IT-Mitarbeiter haben im Technical Assistance Center (TAC) jederzeit Zugang zu Experten von Cisco und genießen ein umfangreiches Angebot an Ressourcen, Tools und Schulungen.

## Wozu brauche ich das?

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.

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



Halten Sie den Betrieb Ihrer Netzwerke auf Höchstleistung



Verlängern Sie den Lebenszyklus Ihrer Anlagen



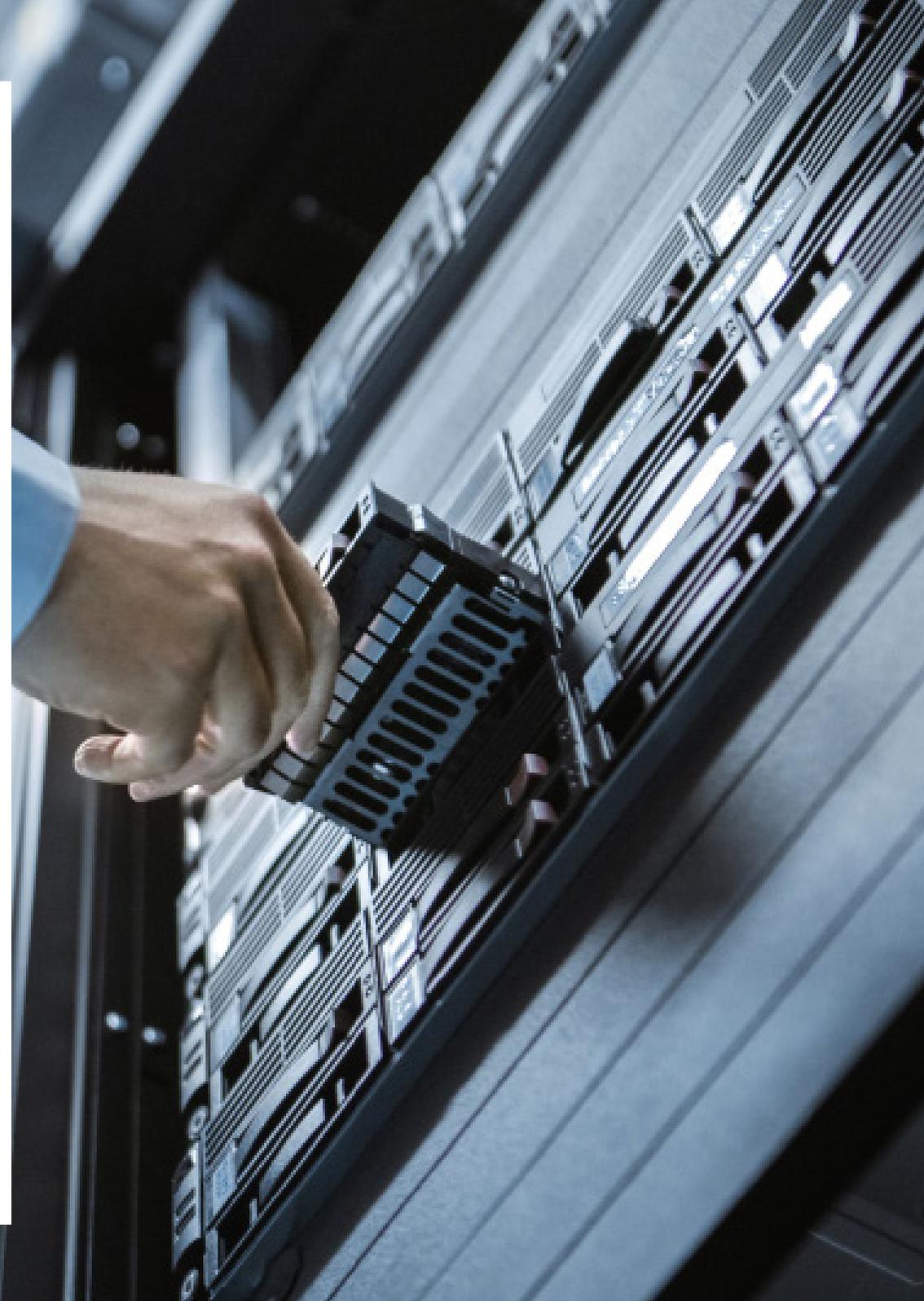
Verbessern Sie die Netzwerkfähigkeiten

*Cisco Services sind unerlässlich, um die Betriebsfähigkeit und Sicherheit Ihres Unternehmens zu bewahren. Warten Sie nicht, bis Ihr Netzwerk ausfällt!*

## Cisco Services - Ihr Investitionsschutz

Gewährleistung von Netzwerkverfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Stabilität und Sicherheit mit direktem Zugang zu Netzwerktechnikern bei Cisco.

- Optimierung und Gewährleistung der Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Stabilität Ihres Netzwerks
- Effektives Kostenersparnis des Netzwerkbetriebs durch Support der Cisco Experten und Tools
- Verkürzung von Reparaturzeiten mit den richtigen Ersatzteilen zur richtigen Zeit
- Bessere Verwaltung interner IT-Ressourcen an allen Standorten mit proaktiver Diagnose und Echtzeit-Alarmen, die mit Smart Call Home auf ausgewählten Geräten verfügbar sind
- Mehr technischer Input für IT-Mitarbeiter und Steigerung der Produktivität durch den Zugang zu Tools und technischer Support-Dokumentation
- Preisbindung und kontinuierliche Serviceabdeckung durch Mehrjahresplanung



# Wozu brauche ich Cisco Services, wenn ich eine Cisco Garantie habe?

Cisco Services bieten ein professionelles Risikomanagement, flexiblen Hardwareersatz, Software-Updates und eine umfassende Knowledge Base sowie Tools für Ihre IT-Mitarbeiter.

Die Cisco Standardgarantie umfasst während der Garantiezeit nur Material- und Verarbeitungsfehler – mit einer Fehlerquote von 80% werden die meisten Netzwerkausfälle außerdem von Angestellten verursacht.

## Warum Sie von Cisco Services profitieren...

Netzwerkprobleme werden durch geschulte Mitarbeiter und Rund-um-die-Uhr Support deutlich schneller behoben, was finanzielle Verluste oder Auswirkungen auf Kundenbindungen stark verringert. Das spart Zeit und Geld.

Ein Servicevertrag beinhaltet auch Software-Updates zum Schutz Ihres Netzwerks vor Malware und Sicherheitsverstößen sowie die neuesten Softwarefunktionen.

Service-Merkmale	Erweiterter Hardware-Ersatz	Software-Unterstützung und Laufzeiten	Technischer Support von Cisco	Major- und Minor-Updates der Software	Wissensdatenbank und Tools auf Cisco.com	Nutzung von Selbst-diagnose-Funktionen
Cisco Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cisco Standardgarantie	✗	✗	✗	✗	✗	✗

# Smart Net Total Care

- Rund-um-die-Uhr und global verfügbarer Zugang zu Experten im Cisco Technical Assistance Center (TAC)
- Software-Updates für Betriebssysteme (OS)
- Express Hardware-Ersatz innerhalb von 2 oder 4 Stunden oder am nächsten Werktag
- Intelligente, proaktive Diagnosen und ein zuverlässiges Alarm-System für ein gutes Risikomanagement
- Selbsthilfe durch Online-Support-Communities, -Ressourcen und -Tools

## **Cisco TAC Support (Technical Assistance Center)**

Zu jeder Zeit Zugang zum Diagnosecenter mit dem Cisco TAC. Das TAC kann nicht nur bei der Hardware helfen, sondern auch bei anderen Problemen wie der Konfiguration Ihres Produkts, der Konnektivität und dem Upgrade.

## **Software-Upgrades und Bug-Fixes (z. B. Cisco IOS-Support)**

Neue Funktionen und Erweiterungen für Ihre Cisco Appliance durch regelmäßige Software-Upgrades. Ein nicht durchgeführtes Upgrade kann dazu führen, dass Sie Bugs und Schwachstellen ausgesetzt sind.

## **Cisco Service für Hardware-Ersatz und Reparaturen**

Wie lange kann sich Ihr Unternehmen einen Netzwerkausfall leisten? Sie können sich ganz beruhigt zurücklehnen, denn – falls Ihre Cisco-Hardware ausfällt – erhalten Sie Ersatz für die Hardware insgesamt oder für einzelne Module. Je nach Bedarf gibt es verschiedene Optionen, wie z. B. 24 x 7 x 4 (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, Ersatzzeitbereitstellung in 4 Stunden) oder 9 x 5 x NBD (von 9:00 bis 17:00 Uhr am nächsten Arbeitstag). Innerhalb von 60 Minuten nach der Meldung Ihres Problems beim TAC werden Sie mit einem Techniker sprechen, um das Problem zu identifizieren. Wenn sich herausstellt, dass die Hardware defekt ist, wird innerhalb der vereinbarten Wartungszeit ein Ersatzgerät mit der gleichen Konfiguration an Ihren Standort geliefert.

## **Voller CCO-Zugriff auf cisco.com**

Mit dem erweiterten Zugriff auf cisco.com können Sie Software-Tools herunterladen, die Ihnen beim Einsatz Ihrer Cisco-Geräte helfen. Außerdem haben Sie Zugang zur Cisco Wissensdatenbank für Konfigurationsinformationen und Support für alle Ihre Cisco Produkte.

# Cisco Software Support

**Cisco Software Support** bietet Unterstützung bei Softwareapplikationen, mit denen Ihre Systeme und Ihr Unternehmen reibungslos funktionieren, bei besonders einfacher Handhabung, Verwaltung und Verlängerung.

- ✓ Hält Ihre Cisco-Software-Applikationen auf dem neuesten Stand und sorgt dafür, dass Ihre Investitionen in Software abgesichert sind.
- ✓ Schnelle Lösung von Software-Problemen
- ✓ Zugang zu den Online-Ressourcen von Cisco und Tools zur Fehlerbehebung.
- ✓ Bietet Kosteneinsparungen im Laufe der Zeit
- ✓ Zugang zu spezialisierten Cisco-Technikern rund um die Uhr, um komplexe Applikationssoftware und Netzwerkprobleme zu analysieren und zu lösen

## Software Support – Basis

- Rund um die Uhr TAC-Support, Wartung, Software-Release-Up-Dates, 24/7 Online-Support
- Unterstützung durch die Community sowie Lizenzportabilität für unbefristete Cisco-One-Lizenzen

## Software Support – Enhanced

*beinhaltet ‚Basis‘ mit folgenden Erweiterungen:*

- Proaktiver Support mit Best Practices für die Softwarekonfiguration
- gegenüber der Basis-Version priorisierte Fallbearbeitung und direkter Zugriff auf Experten
- Technische Anpassung einschließlich Unterstützung bei der Software-Integration
- Adoption-Analysen und Benachrichtigungen sowie On-Boarding und Schulungen

## Software Support – Premium

*beinhaltet ‚Enhanced‘ mit folgenden Erweiterungen:*

- Spezielle Service-Verwaltung mit tiefen technischen Kenntnissen der Kundensoftwarelösung, Integration in die Abläufe beim Kunden, Incident Management und Analyse sowie Beratung bei Upgrades und Erweiterungen
- Erweiterte Planung für technische Adoption, Strategieberatung, vierteljährliche Geschäftsberichte und erweiterte Supportanalysen
- Gegenüber der Enhanced-Version priorisierte Fallbearbeitung

Merkmale	Smart Net Total Care	SWSS
Erweiterter HW-Ersatz	✓	✗
IOS-Updates	✓	✗
TAC-Zugang rund um die Uhr	✓	✓
Zugang zu Online-Ressourcen	✓	✓
Anspruch auf intelligente Funktionen	✓	✗
Kleine Software-Updates	✗	✓
Große Software-Updates	✗	✓
Lizenzportabilität (C1)	✗	✓

## Zusätzliche Support-Optionen

### Cisco Solution Support

Der Solution Support bietet zentrale Unterstützung für Cisco Hardware, Software und Lösungen von externen Partnern 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. Der Cisco Solution Support ist ideal geeignet für Multi-Vendor-Netzwerkumgebungen.

### Multiyear Verträge

Ein mehrjähriger Servicevertrag ist ein einziger Vertrag, der sich über mehrere Jahre erstreckt und attraktive Preisvorteile bietet gegenüber einjährigen Verträgen bietet.

# Solution Support

## Der zentrale Support für Ihre Multi-Vendor-Lösungsumgebung

Der Solution Support bietet zentrale Unterstützung für Cisco Hardware, Software und Lösungen von externen Partnern und 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. Der Cisco Solution Support ist ideal geeignet für Multi-Vendor-Netzwerkumgebungen.

- ✓ Zugriff auf technische Unterstützung durch das Technical Assistant Center (TAC)
- ✓ Verantwortlich für die Problemlösung, unabhängig davon, wo sie sich befindet
- ✓ Koordination zwischen Cisco TAC und Solution Partner Product Support Teams
- ✓ Voller Zugriff auf Software-Upgrades, Software-Tools, Online Ressourcen und Online-Support-Communities



Sollten ein Problem mit einem Cisco Produkt oder eines Solutions Partners auftreten, rufen Sie einfach an. Nach der Zuweisung eines Experten, wird Sie dieser von der Kontaktaufnahme bis zur Problemlösung begleiten und unterstützen. So können komplexe Probleme durchschnittlich um 43% schneller behoben werden, als ausschließlich durch den Produkt-Support.

# Welche Vorteile bieten Mehrjahresverträge?

**Sparen** durch  
Preisbindung



**24/7**  
Service



Attraktive  
**Preise**



**Optimierter**  
Cashflow



**Bessere Planung**  
der Betriebs-  
ausgaben



**Weniger**  
Admin-  
Aufgaben



Cisco Services sichern und optimieren Ihre Netzwerkleistung und -verfügbarkeit für die maximale Produktivität Ihres Business.

- ✓ Optimieren Sie die Leistung Ihres Netzwerks
- ✓ Maximierung der Rendite (ROI)
- ✓ Verwaltung und Reduzierung der Gesamtbetriebskosten
- ✓ Optimale Performance am Markt



**Besuchen  
Sie uns auf  
[www.comstor.com](http://www.comstor.com)**

## **Über Westcon-Comstor**

Westcon-Comstor ist ein führender Value-Added-Distributor in den Bereichen Sicherheits-, Collaboration-, Netzwerk- und Data Center-Technologie. Wir revolutionieren die Technologie-Supply-Chain mithilfe unserer Kompetenzen bei Cloudlösungen, Services und globaler Bereitstellung.

Westcon-Comstor erweitert die globale Reichweite seiner Partner und stellt gleichzeitig die lokalen Fachkompetenzen bereit, um erfolgreich Chancen in der ganzen Welt wahrnehmen zu können. Wir kombinieren technisches Know-how und fundierte Marktkenntnisse mit branchenführenden Partner-Enablement-Programmen.