

# 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