

思科高价值服务：新一代技术服务

与业务发展保持同步的结果

面临当今飞速的创新和变革步伐，您的业务需要快速适应，才能保持竞争力。与此同时，您的 IT 环境正变得日益复杂，因为它开始以应用为中心，并实现虚拟化和超融合。尽管新技术是创新和转型的动力来源，但它们也带来了严峻的挑战。

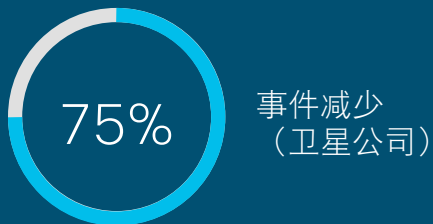
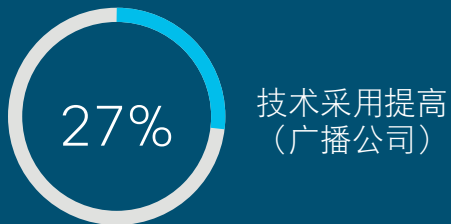
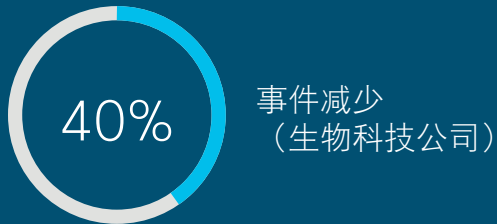
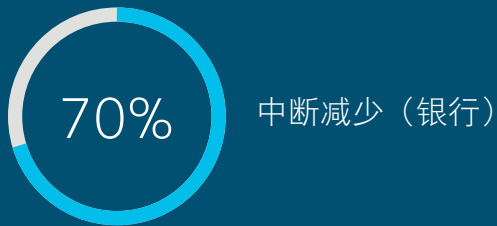
随着 IT 基础设施的演进，支持它的服务也必须不断发展。传统的产品支持已经不足以驾驭今天复杂且相互依赖的 IT 基础设施。您需要更高级别的服务，运用分析来评估基础设施性能，快速预测和补救问题（有时在问题出现之前），提高技术利用率。

低效运营会造成质量和性能的问题，直接影响您的用户。您需要快速预测、检测和解决事件，最大限度地降低业务面临的任何风险。几分钟的停机都会造成极大的成本损失。

在这种情况下，思科® 服务应运而生。思科是一个可靠的合作伙伴，可以帮助您改善 IT 运营，降低风险。在我们屡获殊荣的产品支持服务的基础之上，我们交付新的创新型技术服务，即高价值服务。我们的高价值服务可以在软件、解决方案和网络层交付更具前瞻性和规范性的服务方案。通过这些高价值服务，您可以加快创新，更快、更安全地实现业务成果，从而释放 IT 投资的更大价值。

优势

- **改善运营** - 将高级分析、最佳实践和专家指导结合在一起，持续提高效率和可用性
- **最大限度地延长正常运行时间** - 通过前瞻性和规范性支持提高问题解决速度，确保业务连续性
- **充分发挥 IT 价值** - 在思科专家的支持下，更高效地采用技术，更好地利用技术，从而消除资源限制，加快实现业务成果



充分发挥更大的 IT 价值

通过创建新类别的高级增值服务，我们正在改变服务格局。思科是唯一一家将技术采用和入门注册功能、工作流程集成和第三方合作伙伴生态系统支持与帮助您驾驭复杂的 IT 环境的技术专家结合在一起的公司。我们的高价值服务组合包括下列内容。

软件

- **软件支持**通过增强的增值服务方案，最大限度地延长正常运行时间，提供更出色的支持体验，充

分发挥更大的 IT 价值。思科专家帮助用户透明地将新技术集成到组织的当前环境和工作流程中，确保它们能够充分利用软件功能。

- 指定专家负责支持请求和变更管理
- 软件使用分析，改善技术采用
- 工作流程集成和前瞻性通知、入门注册和培训

您的 IT 基础设施可以成为竞争优势，帮助您的业务在如今日新月异的业务环境中保持领先地位。

思科高价值服务可以帮助您加快实现业务成果，降低停机风险。

有关更多信息，请与思科代表联系，讨论思科如何帮助您充分利用 IT 投资。

解决方案

- **解决方案支持**跨思科解决方案生态系统交付集中支持。客户可以接触思科工程师团队，他们是特定解决方案的专家，是主要联系人：
 - 采用问责制管理支持请求并解决问题，无论问题出在哪里
 - 注册会话，旨在充分利用服务，加快采用新技术
 - 问题解决速度平均比单独的产品支持提高 43%

网络

- **思科尊享技术服务**改善客户网络管理，提高运营效率，最大限度地减少中断。主要特点包括：
 - 客户基准评估与同行比较关键绩效指标，确定差异，推动运营改进
 - 关键绩效指标 (KPI) 记分卡，按时间段跟踪绩效趋势
 - SLA，响应和恢复时间，帮助最大限度地延长正常运行时间

- **运营商尊享服务**是一个高度模块化的灵活解决方案，帮助运营商从其语音和数据网络中获取更大价值，降低成本，提高简易性和盈利能力：
 - 指定的专属专家，解决问题，审核事件
 - 切实可行的分析、客户基准评估和 KPI，提高效率
 - SLA，响应和恢复时间，帮助最大限度地延长正常运行时间
- **托管服务**对 IT 基础设施以及思科主导的网络、协作、数据中心和安全运营流程进行主动监控、管理和优化：
 - 专属专家级技术人员，为多厂商技术提供支持
 - 预测性网络分析、远程监控和自动化事件检测
 - 技术采用、注册和高级 SLA/SLO