

# 思科智能网络支持服务

控制业务连续性风险、加快解决问题并提高运营效率



IT 基础设施是将客户和供应商与您的企业联系在一起的生命线。要想取得业务成功，您的网络必须保持较高的服务级别、有助于降低成本，并且能够随着企业的增长而扩展。思科® 智能网络支持服务<sup>□</sup>可帮助您实现这些目标，其提供的技术服务和智能功能具备以下特点：

- **加快解决问题：**快速识别问题和简化突发事件管理流程，从而减少网络中断并提升 IT 服务级别。
- **降低风险：**利用思科技术专家以及智能的主动式工具和功能，最大限度地降低业务连续性风险。
- **提高运营效率：**主动管理和自动化流程意味着支持资源要求更少、网络管理成本更低。

## 思科智能网络支持服务概述

思科智能网络支持服务可通过思科技术支持中心 (TAC) 提供的快速专家技术支持和灵活硬件覆盖，帮助您减少停机时间。它还提供集成智能功能，通过提供有关客户群、联系人和安全风险通告的当前信息，提高支持工作流程的效率。

TAC 由思科专家组成，可为您提供全年全天候的支持。TAC 的技术服务建立在硬件备件先行更换选项和快速响应时间选项（在适用的情况下，包括 2 小时、4 小时和 NBD 下一工作日选项）的基础之上。包括内容丰富的知识库、软件下载和支持工具在内的在线自助工具可以帮助您快速解决网络问题，而且您无需提交支持请求。

智能网络支持服务门户具有各种智能功能，通过提供切实可行的信息和自动化来支持您的思科产品。支持自定义的屏幕可显示有关服务覆盖、产品生命周期，以及有关您网络的安全和产品风险通告的最新信息。

此外，该门户还提供有助于简化支持管理流程的交互式工作流程。总而言之，这些基础技术服务和智能功能可帮助您更快速地解决问题、降低风险并提高运营效率。

## 功能和优点

智能网络支持服务包括一系列功能，主要涵盖四个功能领域，表 1 对这些功能领域进行了汇总，并且以下部分对其进行了概述。

表 1. 智能网络支持服务功能

	风险缓解	运营效率	快速解决问题
 <b>技术服务与突发事件管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cisco TAC 的快速专家技术支持</li> <li>· 硬件备件先行更换</li> <li>· 简化的自动突发事件管理流程</li> </ul>	●	●	●
 <b>安全和产品风险通告</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 切实可行的安全风险通告</li> <li>· 关联性强的产品通知（硬件和软件）</li> <li>· 服务可用性风险通告（硬件和软件）</li> </ul>	●	●	
 <b>服务覆盖管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 已覆盖项/未覆盖项，正确的合同覆盖</li> <li>· 续约准备和规划</li> <li>· 预算规划</li> </ul>	●	●	
 <b>产品生命周期管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 最新客户群信息</li> <li>· 销售终止/寿命终止、软件版本不匹配</li> <li>· 通过自动化减少手动流程的相关成本和风险</li> </ul>	●	●	

### 技术服务与突发事件管理

当网络问题对业务关键系统造成影响时，必须保证以下两点才能快速解决突发事件：迅速做出反应，并且对技术具有深入的理解。智能网络支持服务面向设备级支持提供以下功能，帮助您减少因网络问题引起的业务中断风险。这些功能有助于确保您获得快速的服务响应，并快速识别您的设备及其服务覆盖信息，从而简化您与 TAC 支持代表之间的信息交互。

- **Cisco TAC:** Cisco TAC 由获得各种思科产品和技术及服务提供商架构认证的思科专业人员组成。我们通过电话、传真或电邮为您提供全年全天候的访问，并且可以协助您完成产品使用、配置和故障排除。Cisco TAC 的响应时间目标是：
  - **严重程度 1 级和 2 级:** 思科将在一小时内做出响应。
  - **严重程度 3 级和 4 级:** 思科最多一个工作日内做出响应。
- **硬件备件先行更换:** 借助我们的自定义硬件支持服务计划，您完全可以相信，您的硬件能够支持您的持续业务需求。思科提供具有不同发货选项的多个服务级别。（请参阅表 2。）

表 2. 硬件备件先行更换服务级别

服务级别	说明
智能网络支持服务 24x7x2	每周 7 天，每天 24 小时在 2 小时内做出响应（含节假日）
智能网络支持服务 24x7x4	每周 7 天，每天 24 小时在 4 小时内做出响应（含节假日）
智能网络支持服务 8x5x4	每周 5 天，在不超出当地办公时间（取决于工作所在地时间）的前提下，在 4 小时内做出响应
智能网络支持服务 8x5xNBD（下一个工作日）	每周 5 天，在不超出当地办公时间（取决于工作所在地时间）的前提下，在下一工作日内做出响应
智能网络支持服务（无 RMA）	仅提供软件和安装相关的 TAC 支持，无 RMA 或其他 TAC 支持

- **现场支持:** 思科致力于亲赴您的所在地点提供以客户为中心的专业支持服务。智能网络支持服务现场服务包括安装先行更换备件。（参见表 3。）

表 3. 现场支持服务级别

服务级别	说明
智能网络支持服务现场服务 24x7x2	每周 7 天，每天 24 小时在 2 小时内做出响应（含节假日）
智能网络支持服务现场服务 24x7x4	每周 7 天，每天 24 小时在 4 小时内做出响应（含节假日）
智能网络支持服务现场服务 8x5x4	取决于工作所在地时间。 上午 9 点至下午 5 点，在 4 小时内做出响应。如果思科是在下午 1 点之前收到服务请求，则在当天提供服务（包括部件、人员和材料）。如果思科是在下午 1 点之后收到服务请求，则在下一工作日提供服务。
智能网络支持服务现场服务 8x5xNBD（下一工作日）	取决于工作所在地时间。 上午 9 点至下午 5 点，在下一工作日内做出响应。如果思科是在下午 3 点之前收到服务请求，则在下一工作日提供服务（包括部件、人员和材料）。 如果思科是在下午 3 点之后收到服务请求，则在下一工作日提供服务（包括部件、人员和材料）。

- **软件更新：**思科为您的许可功能集提供操作系统软件更新。软件版本及任何支持文档可通过 [cisco.com](http://cisco.com) 软件中心 (<http://software.cisco.com/swcentral/home.html>) 获得。
- **在线自助支持：**思科提供对思科支持网站的访问权限，该网站中包括思科丰富的知识库、软件下载和支持工具，旨在帮助用户快速解决网络问题，而无需创建支持请求。
  - 您可根据[思科问题严重程度和问题升级指南](#)管理问题。
  - 对 Cisco.com [知识库](#)的访问权限。该知识库提供了有关思科产品的有用技术信息和一般信息。

### 利用智能功能简化突发事件管理

所有支持客户都可享受智能功能<sup>1</sup>，包括对智能网络支持服务门户、移动应用和思科收集器软件的访问权限。在线社区提供对这些智能功能的支持，而在线社区由思科和同行专家共同监督。主动智能功能与基础支持功能相集成，有助于加快解决问题，并提供您提高支持运营效率所需要的信息和见解。

- **门户和交互式控制面板：**智能网络支持服务门户提供对您的详细设备数据和交互式控制面板的安全访问，该控制面板可提供加快问题解决速度所需要的信息。控制面板提供有关提交和管理 TAC 支持请求的详细信息，包括配置状态、序列号、合同编号、服务级别和未解决的风险通告。通过智能网络支持服务门户可以管理用户访问权限，还可以配置并生成报告和工作流程。它提供对安全和产品风险通告、产品生命周期和思科服务覆盖的访问。
- **收集器软件：**思科通用服务平台收集器 (CSPC) 自动收集有关思科产品的设备支持信息，包括序列号、已安装的内存、产品 ID (PID) 以及其他信息。相对于手动工作，这样不仅节省时间，而且能够提供更实时的视图。收集器还可以识别思科网络设备的硬件或软件版本及配置文件。
- **智能设备故障诊断：**Smart Call Home 持续自监控关键设备；如果发生问题，将会自动提出修复建议。它会为您和 Cisco TAC 自动发送通知，帮助加快问题解决。在网络中启用了合格收集器的客户也可从 SmartData Advantage 功能中受益，在提交支持请求时，它会自动安全传输设备详细信息和支持信息。这些功能均有助于加快问题解决速度。
- **移动应用：**使用您的智能手机或平板电脑可以随时访问 Cisco TAC 和支持信息。使用移动设备可以轻松获得管理服务覆盖、解决问题和处理风险通告等所需的信息。

<sup>1</sup> 要提供上述功能，必须配置或启用思科收集器和智能网络支持服务门户等主动智能功能。

## 安全和产品风险通告

获取有关安全建议、设备更新和软件更新的最新思科风险通告可能是一个难题。智能网络支持服务可帮助您识别并管理设备的相关风险通告，从而预防网络中断。它将主动识别受思科发布的产品风险通告和安全公告影响的设备，并帮助您记录与风险通告相关的活动。例如，您可以标记需要立即采取措施的设备，忽略某个设备的风险通告，或者输入状态信息以供将来参考。

- **硬件风险通告：**硬件风险通告会通知您寿命已经终止或即将终止的网络设备。
- **软件风险通告：**软件风险通告会通知您关于您当前使用的特定软件版本的寿命终止问题。
- **安全风险通告：**安全风险通告是产品安全突发事件响应团队 (PSIRT) 风险通告，会通知您与特定网络设备相关的安全漏洞。
- **现场通知：**现场通知会通知您与硬件设备或软件版本相关的重大问题（除了安全漏洞问题）。现场通知通常需要客户采取行动，比如 RMA。

风险通告管理工作流程允许您为风险通告分配状态信息，可帮助您更高效地管理风险通告。然后它可以过滤未来风险通告，这样您就可以收到仍然需要关注的那些风险通告。例如，可以关闭某个风险通告，也可以将它的状态改为“已采取操作”。无论是哪种情况，您以后都不会被这个风险通告干扰。在团队检查风险通告并执行必要操作时，主管可以利用风险通告状态信息，轻松监控整个团队距离目标的进度。

## 服务覆盖管理

如果您的服务覆盖可视性不佳，则可能会有未覆盖的设备出现运行中断的情况，那您就需要费尽心力寻找解决方案，而同时您的网络也会受到影响。智能网络支持服务可帮助您确保您的业务关键型资产拥有必需的服务覆盖，从而满足业务需求并符合公司政策。

智能网络支持服务提供自动化客户群和合同管理功能，帮助您简化确保思科设备具有正确覆盖的过程。利用手动方法跟踪大型或复杂网络的服务覆盖可能非常耗时且容易出错，而智能网络支持服务利用自动化功能来节省时间并降低风险。通过确定并追踪新设备、发生更改的设备，以及已覆盖和未覆盖的设备，定期客户群数据收集功能和灵活的报告功能可帮助您妥善管理思科客户群及服务合同。

维护关于客户群服务覆盖的最新记录也可以简化您的续订和预算规划流程。智能网络支持服务可以帮助您快速确定在不同时间间隔到期的服务合同，以便您能够规划续约并确定预算要求。

- **服务覆盖报告：**您可以将客户群收集功能提供的设备数据与服务合同及采购订单进行比较，从而确定未覆盖的部分。查看所有服务合同和覆盖级别，包括提前 24 个月了解未来续订日期。查看合同覆盖信息有助于确保您网络中的设备能够根据其目标用途享受正确的合同覆盖。
- **服务覆盖与续约管理工作流程：**通过此功能，您可以记录不需要服务覆盖的设备，并注明原因。您还可以为负责架构规划或预算规划的人员分配任务，要求他们在服务合同到期前针对合同续约或特定设备更换提供建议。

## 产品生命周期管理

在智能网络支持服务中维护最新客户群数据，与手动方法相比，可提供显著效率，同时还可以降低错误风险。智能网络支持服务可以帮助您了解思科客户群的最新动态，包括设备和配置详细信息，例如序列号、产品 ID、Cisco IOS® 软件版本、已安装的内存和固件、IP 地址、主机名等。

通过提供对您的客户群的增强可视性，智能网络支持服务允许您：

- 快速确定即将达到寿命、销售终止或支持终止状态的思科产品
- 轻松查看网络中的设备移动、添加和变更情况



- 验证思科硬件是否运行最新、一致且受支持的软件版本
- 缓解风险，并对如何升级不再受支持的设备做出规划

### 增强并控制生命周期管理的各项功能

智能网络支持服务中的智能功能可以增强并控制产品和生命周期可视性。

- **基于角色的访问控制 (RBAC):** 通过智能网络支持服务门户可以控制用户可查看的数据类型。门户中的用户视图取决于用户的角色，因此管理员可以为门户用户（包括合作伙伴）分配角色并指定网络设备数据可视性。例如，可以允许某一组网络管理员访问特定网段中的数据，而仅限其他组的用户访问特定类型的信息，比如设备配置数据或安全风险通告。
- **设备数据文件上传:** 除了从思科收集器上传数据外，还可以使用手动文件上传（例如从电子表格）或第三方收集机制上传数据。将数据上传到门户后，可以分析数据并添加思科支持信息。

## 利用相关服务扩大智能网络支持服务价值

### 智能向导服务

此服务可帮助您更快地实现和使用智能功能。此服务可以为安装思科收集器和访问智能网络支持服务门户提供帮助。此服务还可提供自注册和赋能服务，例如：智能功能培训、产品资产收集支持、每年两次的客户群 (IB) 协调，以及 TAC 门户支持和数据收集。

### 资产管理服务

思科资产管理服务是一项全面的个性化咨询活动，可帮助您在整个网络范围获得近乎实时的产品可视性。此服务不仅能利用智能网络支持服务的数据，还能结合其他信息，可为您提供全面而精确的思科产品投资信息，因此您可以有效地管理它们。此服务可以作为独立服务提供，也可通过思科尊享技术服务 (TS Advantage) 提供。

### 尊享技术服务

思科尊享技术服务 (TS Advantage) 面向需要获得由思科专家提供的高优先级个性化服务和支持的企业。此服务可使您的网络与运营目标更好地保持一致，从而帮助您减轻 IT 员工的负担，有效地管理增长，确保您的组织平稳运行。此服务具有四种支持级别：铜级、银级、金级和白金级。

### 网络优化服务

思科网络优化服务可在网络的整个生命周期内提供深入、主动的支持。如果您需要构建优化的网络来实现最佳性能，此服务可帮助您节省成本。借助思科的架构领导力、深厚的技术知识，以及丰富的行业专业知识，我们可以助您实现您的网络转型策略。

## 为何选择思科服务？

为了避免在项目执行期间出现技术规划不佳的情况，您必须使网络策略与首要业务计划保持一致。思科可以帮助您从我们的经验和专业知识中获益。思科服务可确保网络、应用及其使用者更好地协同工作。我们的解决方案和服务以我们在网络领域的创新和领导地位为基础而构建。思科因提供“卓越的客户服务体验”获得 J.D. Power and Associates 的好评，也是唯一荣获八次 CTSS 认证的公司。<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> 请参阅 J.D. Power and Associates 新闻稿（2014 年 7 月 21 日）：<http://www.jdpower.com/press-releases/certified-technology-service-and-support-program>

## Cisco Capital

### 融资能够帮助您实现目标

Cisco Capital 有助于您获得所需的技术来实现目标和保持竞争力。我们可以帮助您减少资本支出，加快增长速度并优化您的投资和 ROI。借助 Cisco Capital 融资，您可以灵活地获得硬件、软件、服务以及第三方补充设备。同时只提供一种可预测的支付方式。Cisco Capital 目前在 100 多个国家/地区推出了融资服务。[了解详情](#)。

### 更多信息

有关思科智能网络支持服务和智能向导服务的更多详情，请访问 <http://www.cisco.com/go/total>，或与您当地的客户代表联系。

加入智能网络支持服务社区。您可以在 [bit.ly/community-sntc](http://bit.ly/community-sntc) 的论坛中找到视频、培训和案例研究等资源，并与其他用户互动。

有关用于维护和优化您网络的其他类型的思科服务（包括特定技术和远程管理服务）的更多详情，请访问 <http://www.cisco.com/go/supportservices>。

有关您所使用思科产品和应用的可用技术服务的完整列表，请访问我们的服务查找工具，网址为 <http://www.cisco-servicefinder.com>。



美洲总部  
Cisco Systems, Inc.  
加州圣荷西

亚太总部  
Cisco Systems (USA) Pte, Ltd.  
新加坡

欧洲总部  
Cisco Systems International BV Amsterdam.  
荷兰

思科在全球设有 200 多个办事处。思科网站 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices) 中列出了各办事处的地址、电话和传真。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的注册商标。要查看思科商标的列表，请访问此 URL：[www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。  
本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合伙关系。(1110R)