



## 优势

- 通过快速识别问题和简化突发事件管理流程加快解决问题，从而提升 IT 服务级别。
- 利用思科技术专家和智能工具增强对 IT 基础设施状态的全球全天候可视性，从而降低风险。
- 通过主动管理工具和自动化流程提高网络管理员和管理人员的工作效率，从而提高运营效率。

# 思科智能网络支持服务

## 思科智能网络支持服务

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。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（包括 2 小时、4 小时和下一工作日选项）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。

智能网络支持服务具备三大优势

		风险缓解	运营效率	快速解决问题
	技术服务与突发事件管理	●	●	●
	安全和产品风险通告	●	●	
	服务覆盖管理	●	●	
	产品生命周期管理	●	●	

## 卓越的客户体验

思科因提供“卓越客户服务体验”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>1</sup>。我们的服务提供故障排除支持、硬件备件先行更换选项以及丰富的自助工具和智能功能，均可提高支持人员效率。

<sup>1</sup> 请参阅 J.D. Power and Associates 新闻稿（2014 年 7 月 21 日），网址：  
[www.jdpower.com/press-releases/certified-technology-service-and-support-program](http://www.jdpower.com/press-releases/certified-technology-service-and-support-program)。

“对于一个精简 IT 组织，智能网络支持服务后端的自动化必将放大小型团队的执行绩效，这是通过其他方法不可能办到的。它会让您战斗力倍增！”

---

John Baldwin

Pella 公司基础设施项目及架构 IT 经理

服务功能主要涵盖四个功能领域：

- 技术服务与事件管理：屡获殊荣的 TAC 技术支持与硬件备件先行更换、在线工具和智能功能相结合。
- 安全和产品风险通告：风险通告管理工作流程用于确定思科发布的哪个产品风险通告和安全公告与您的设备相关。
- 服务覆盖管理：通过定期的客户数据收集和灵活的报告功能有效管理您的服务合同。
- 产品生命周期管理：增强对客户群的可视性，快速识别即将达到寿命终止、销售终止或支持终止状态的思科产品。

## 后续计划

有关思科智能网络支持服务的更多详情，请访问 [www.cisco.com/go/total](http://www.cisco.com/go/total)，或与您当地的客户代表联系。

您还可以在[智能网络支持服务社区](#)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。