



# CBS vs PSS + Cisco SmartCare Service

Łukasz Wilkowski – Cisco

Cisco Tuesday – 04. 11. 2014

[lwilkows@cisco.com](mailto:lwilkows@cisco.com)

# Dla przypomnienia, serwis Cisco to usługa zawierająca 4 podstawowe komponenty:

- Wymiana sprzętu w określonych przedziałach czasowych
- Dostęp 24/7 do Technical Assistant Center – pomocy technicznej
- Dostęp do bazy wiedzy cisco.com
- Możliwość pobierania uaktualnień oprogramowania IOS

## Gwarancja Cisco to usługa o różnym czasie trwania (od 90dni do 5lat i więcej) umożliwiająca:

- Możliwość wymiany uszkodzonego sprzętu w czasie średnio 10 dni roboczych od momentu rozpoznania RMA
- Brak możliwości aktualizacji
- Brak dostępu do TAC
- Brak dostępu do bazy wiedzy

# Podstawowe rodzaje serwisów Cisco

## Cisco Branded Services



Sprzedawane przez Cisco lub  
Partnerów, dostarczane przez  
Cisco

## Collaborative Services



Sprzedawane i dostarczane przez  
Partnerów, rozwinięte we  
współpracy z Cisco

# Cisco Technical Support Services

## Partner Support Service

Zarządzanie kontraktem
Zarządzanie zainstalowaną bazą
Cisco IOS® Software to Customer
Cisco.com to Customer
TAC Level 1 and 2 to Customer
Onsite to Customer
Dostarczanie części (Partner jeśli Cisco niedostępne)
TAC Level 3 to Partner
Cisco IOS software to Partner
Cisco.com to Partner

## SMARTnet

Zarządzanie kontraktem
Zarządzanie zainstalowaną bazą
Cisco IOS® Software to Customer
Cisco.com to Customer
TAC Level 1 and 2 to Customer
Onsite to Customer
Dostarczanie części (Partner jeśli Cisco niedostępne)
TAC Level 3 to Partner
Cisco IOS software to Partner
Cisco.com to Partner



Dostarcza Partner



Dostarcza Cisco

# CBS (SmartNet) vs PSS services

## SmartNet

- Możliwość dawania dodatkowych rabatów zgodnie z polityką Cisco
- Może sprzedawać każdy zarejestrowany Partner Cisco
- Osobiste zarządzanie kontraktem, kontakt z Cisco
- Cisco może wystawić dokument poświadczający pokrycie serwisowe danego sprzętu
- Dedykowany dla Klientów, którzy chcą mieć stały dostęp do kontraktów serwisowych, sprawdzać pokrycie serwisowe, robić update/upgrade
- Daje Klientowi możliwość bezpośredniego kontaktu z pomocą techniczną TAC 24/7
- RMA oraz SR nie wpływa na metryki Partnera

## Partner Support Service

- Sprzedają tylko Partnerzy o określonych kompetencjach
- Stała cena wynikająca z metryk danego Partnera – brak możliwości dawania dodatkowych rabatów
- Klient powierza Partnerowi zarządzanie kontraktami serwisowymi
- W przypadku potrzeby wymiany sprzętu, kontaktu z TAC – od strony proceduralnej Klient nie jest stroną dla Cisco – wszystko dostarcza Partner
- W przypadku użycia serwisu – kontakt z Partnerem
- Możliwość poświadczenia przez Producenta do Partnera, że dany sprzęt jest pokryty serwisem
- RMA i SR wpływają na metryki

1) **Legal** contract in place (ICPA including CSPP conditions)

2) **TS Audit** Passed

<http://www.cisco.com/web/partners/services/grow-your-business/ts-validation/index.html>

1) **Silver or Gold** Certification passed

2) **PMC** metrics updated showing **Eligibility Thresholds(\*)** are met

(\*) The Eligibility Thresholds are different in EEA and Emerging country groups

- Refer to the Appendix for the list of countries in each group
- The Eligibility Thresholds can be found in the Performance Management Appendix (PMA) documents. These can be found in the [CSPP website](#)

[PMA 1T for EEA](#)

[PMA 1T for Emerging](#)

[PMA 2T for EEA](#)

[PMA 2T for Emerging](#)

# Smart Care is:

*A Collaborative, Proactive  
**Services Platform***  
on Which Partners Can Build the Next  
Generation of Personalized Services

More information –  
[www.cisco.com/go/smartcare](http://www.cisco.com/go/smartcare)

With any Smart Care contract, you receive  
Cisco's **4 Pillars** of technical support:

**Cisco IOS Updates and Upgrades, Software Updates**

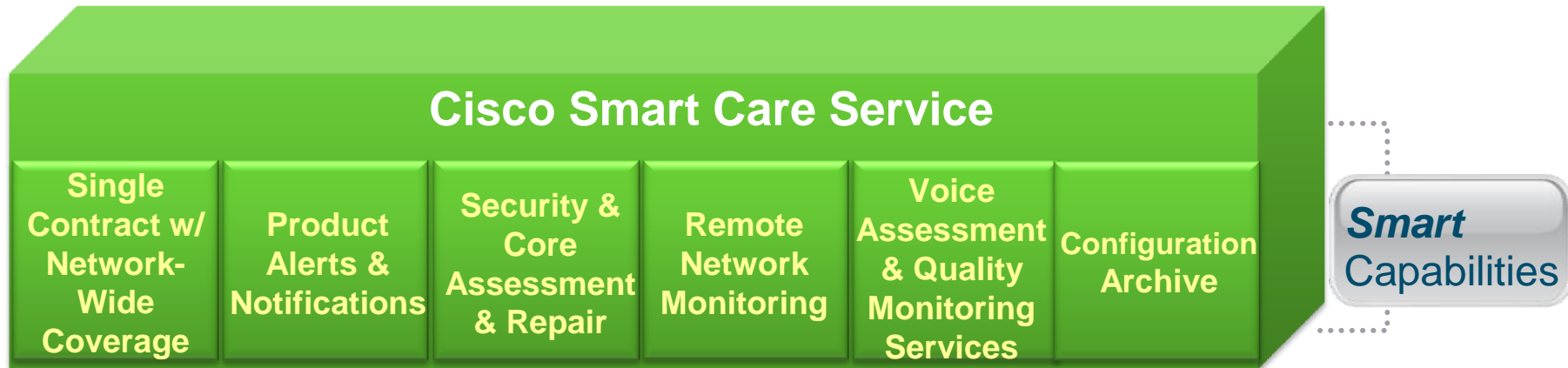
**NBD Hardware Replacement - Optional 4 Hour Coverage**

**Cisco.com Tools Access**

**24 \* 7 Partner access to Technical Assistance Center (TAC)**

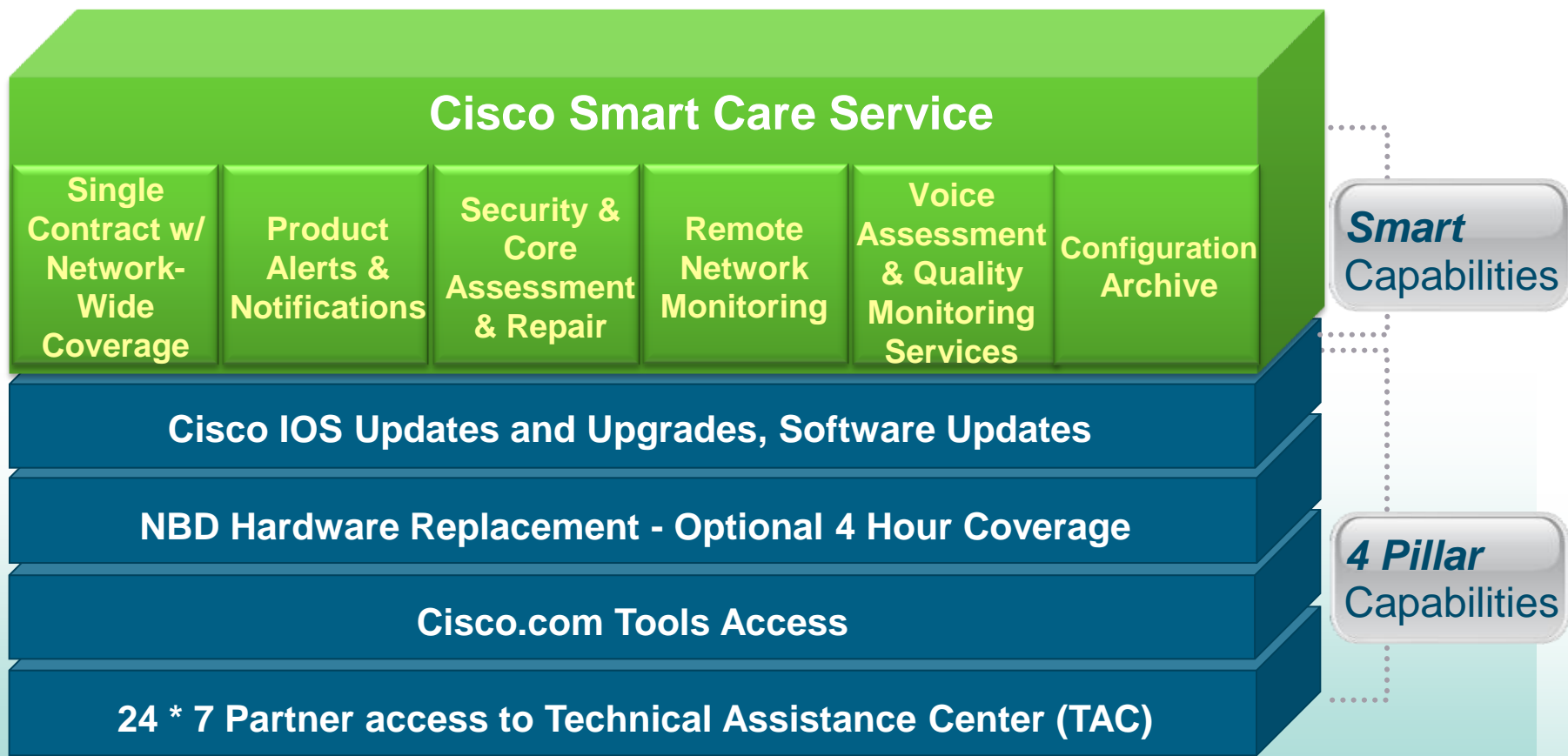
**4 Pillar**  
Capabilities





These are the additional capabilities  
Smart Care provides

Together they provide a solid managed-services platform



# Why Smart Smart Care ?

- Generate New Revenue Streams
- Increase Customer Satisfaction
- Increase Customer Loyalty
- Increase Your Company Profitability
- Save Time on Customer Install Base Management

# Smart Care Has Options

1. Any Cisco partner can purchase Smart Care which includes:

- Collaborative Contract
- Technical Support

2. Select Certified and above have access for free to:

- Smart Care Control Panel
- Virtual Appliance

# Smart Services

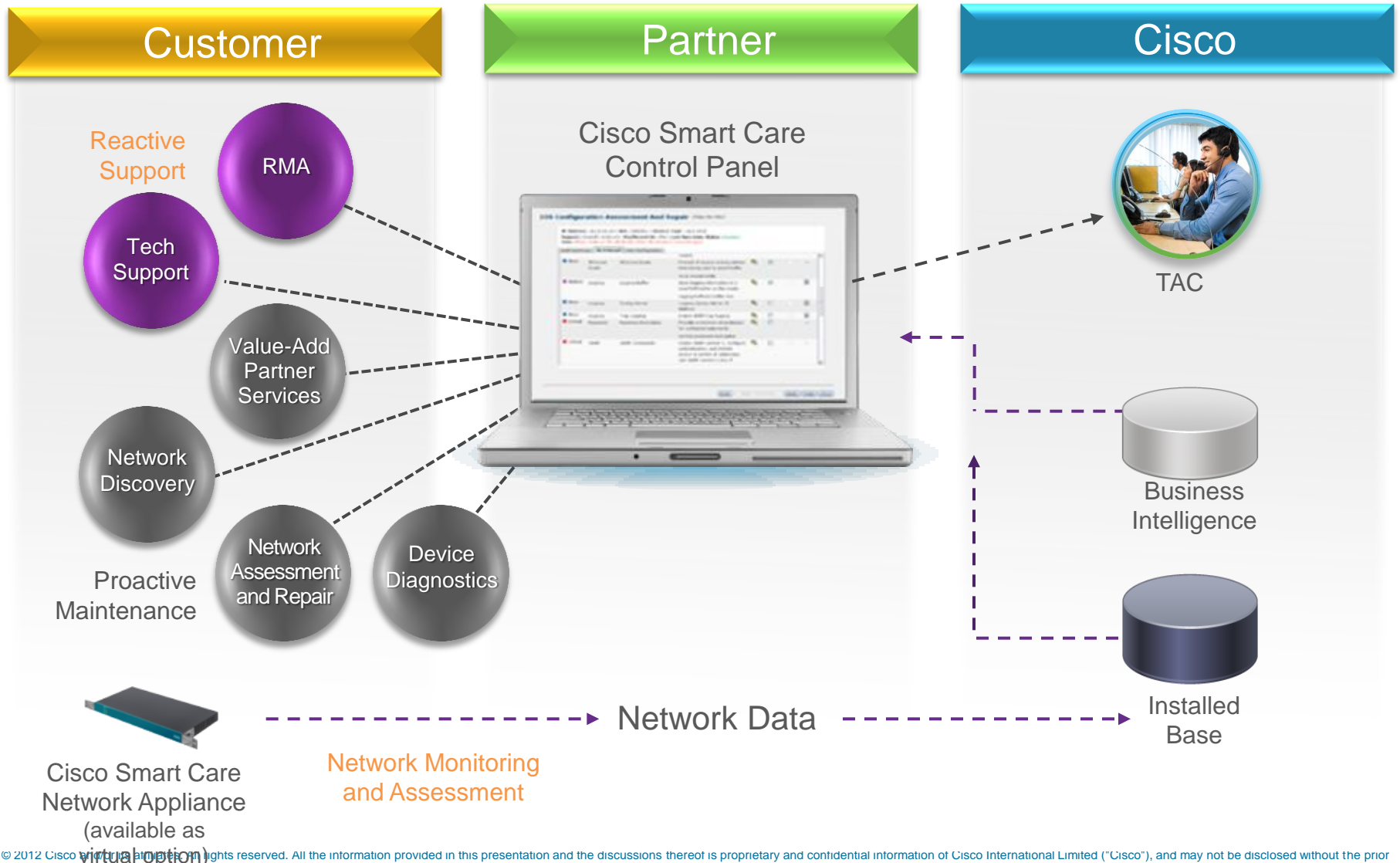
Cisco Smart Care provides enhanced visibility into customer networks through smart service capabilities such as installed base management and proactively verifies that the customer's network is **secure, reliable, available, and functioning optimally**.

## Smart Care offers:

- Monitor, and repair services (core, security, voice)
- Proactive notifications (end of sale/end of life, PSIRT, field notices)
- Reporting (business, technical)
- Disaster recovery

# How Does it Work?

## Network Discovery, Assessment, and Repair



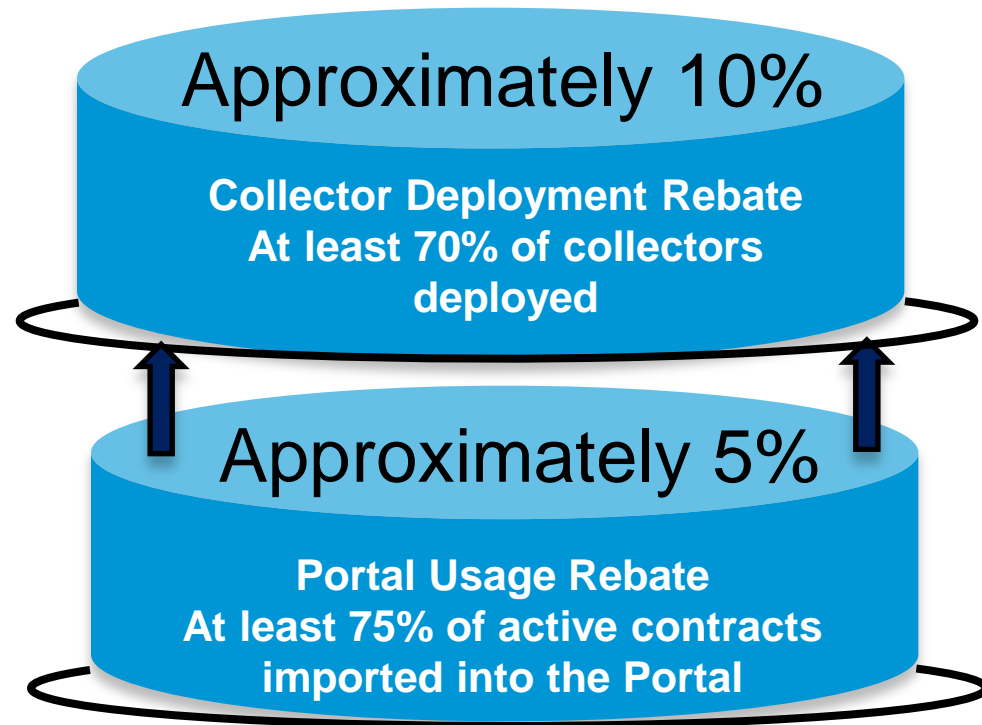
# Smart Care Rebates Model

## ❖ Two Smart Rebates

1. Portal Usage Rebate
2. Collector Deployment Rebate

## ❖ 1-Tier and 2-Tier Smart Care partners are eligible

## ❖ [ask-smart-services@cisco.com](mailto:ask-smart-services@cisco.com)



Thank you.

