



Преимущества и ВОЗМОЖНОСТИ сервисов Cisco

Ирина Кузнецова

Сервисный департамент

ikuznets@cisco.com

7(499)929-5743

7(985)410-2027

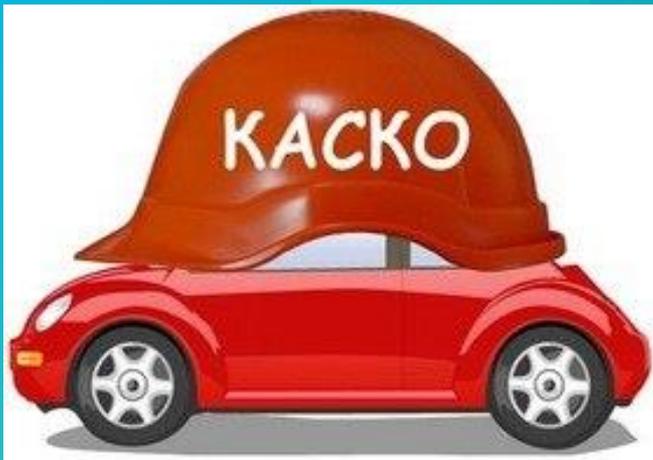


План презентации

- **Что такое SmartNet Total Care? В чем его ценность?**
- **Сравнение сервиса и гарантии**
- **Состав услуг технической поддержки Cisco**
- **Интеллектуальные возможности с услугой Smart Net Total Care**
- **Инструмент Total Program View**
- **Полезные ссылки**



SmartNet Total Care – КАСКО вашего бизнеса



Застрахуйте ваш бизнес –
будьте всегда уверены и
спокойны!

SmartNet Total care –
гарантия работы Вашей сети.



В чем ценность полиса?

- Уменьшение стоимости владения
- Защита инвестиций
- Снижение рисков простоя сети, влияющих на бизнес
- Быстрый доступ к сети и приложениям
- Доступ к высококвалифицированным техническим ресурсам

| | Цена, GPL |
|------------------------|---------------|
| WS-C3750-XXXX | 9495.5 |
| CON-SNT-375XXXX | 586.5 |
| | 6,18% |

| | Ст-ть\день |
|---|------------------|
| Простой 1 оператора колл-центра | 200\$ |
| Простой 10 операторов | 2000\$ |
| Срок привоза нового оборудования | 8 недель |
| Стоимость простоя за 8 недель | 112 000\$ |
| Срок замены оборудования по SNTC | 1 день |
| Стоимость простоя за 1 день | 2000\$ |
| Экономия | 110 000\$ |

Чем полис отличается от гарантии гарантии



Гарантия или Сервис



Что входит в полис Cisco SmartNet Total Care



Стандартные Компоненты сервисов технической поддержки от Cisco

Авансовая замена оборудования

Замена оборудования со склада.

Cisco TAC

Глобальный и круглосуточный Центр Технической поддержки помогает в решении сложных

Мониторинг всех устройств в сети и уведомления об инцидентах

Поддержка

Обновление Cisco ПО повышает эффективность инвестиций в оборудование Cisco

и обучению
ионным ресурсам

Авансовая замена оборудования с локального склада

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

Авансовая замена оборудования

- **8x5xNBD** – замена на следующий рабочий день со склада в Москве
Детали для авансовой замены доставляются на следующий рабочий день с 9:00 по 17:00, если запрос был получен до 15:00 по местному времени склада.
- **8x5x4** – замена в рабочие дни в течение 4-х часов с локального склада
Детали для авансовой замены доставляются в течение 4 часов с момента определения необходимости замены с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00.
- **24x7x4** – круглосуточная замена в любой день с локального склада
Детали для авансовой замены доставляются в течение 4 часов с момента определения необходимости, круглосуточно и без выходных.

Локальные сервисные склады в России



Проверка доступности сервиса

Для проверки доступности сервиса в той или иной локации необходимо воспользоваться Service Availability Matrix

SAM tool <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Проверка происходит по:



- Индексу
- Партномуеру оборудования

Service Availability Matrix: Search

Result

Showing Service Availability for: **MOSKVA 119021**

| | Standard | | | | Premium | | | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | SDS Inter-national | SDS Local | 8x5xNBD | 8x5x4 | 24x7x4 | 24x7x2 | Onsite 8x5xNBD | Onsite 8x5x4 | Onsite 24x7x4 | Onsite 24x7x2 |
| EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > RUSSIAN FEDERATION note > MOSKVA > MOSCOW 119021 | | | | | | | | | | |
| CISCO1921-SECK9 | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex Y |
| EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > RUSSIAN FEDERATION note > MOSKVA > MOSKVA 119021 | | | | | | | | | | |
| CISCO1921-SECK9 | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex N |

Центр технической поддержки (Cisco TAC)

- Global Center
- Satellite Center
- Regional Center
- 24-Hour Hardware Replacement coverage

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com



Приоритеты кейсов TAC

Приоритет (S1) – Авария в сети или на сетевом окружении, или неполадки, оказывающие критическое воздействие на бизнес-процессы. В этой ситуации конечный пользователь и компания Cisco совместно используют все имеющиеся ресурсы для решения проблемы в круглосуточном режиме. В случае, если проблему не удалось решить в рабочее время, запрос передается в команду Технической Поддержки Cisco (TAC), расположенную в другом часовом поясе для продолжения работы над ней.

Приоритет (S2) – Значительное снижение производительности существующей сети или сетевого окружения, или негативное воздействие некорректной работы продуктов компании Cisco на важные аспекты бизнес-процессов компании. В этой ситуации конечный пользователь и компания Cisco совместно используют все имеющиеся ресурсы для решения проблемы только в рабочее время. Сервисный запрос не передается в команду TAC, расположенную в другом часовом поясе.

Приоритет (S3) – Снижение рабочих характеристик сети или сетевого окружения при функционировании большей части бизнес-процессов. Ваша компания и компания Cisco принимают меры для восстановления сервиса до приемлемого уровня. Поддержка осуществляется в рабочее время того центра технической поддержки, в котором был открыт сервисный запрос.

Приоритет (S4) – Необходима информация или консультация специалиста по установке или настройке продуктов Cisco. Негативное воздействие на бизнес-процессы незначительно либо отсутствует.

Последовательность действий при возникновении сервисного случая



* При звонках или письменных обращениях Вы можете запросить русскоговорящих инженеров для общения, но при обращении по e-mail первый запрос будет англоязычным.

Открытие кейсов в TAC

Авансовая замена оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

Cisco TAC Service Request Tool

www.cisco.com/techsupport/servicerequest

E-mail

tac@cisco.com

Phone

http://cisco.com/w eb/RU/service/tac/russian_intro.html

Customer Interaction Network

- Распределение сервисных запросов
- Определение важности

Прямой контакт



Ответ по e-mail или ответный звонок

Ответ по телефону

Routing, Switching & Architecture
Wireless

Security, Network Management
CDN

IP Telephony, Multiservice Voice, Voice-Signaling

BB / Access Optical / ATM
IBM / SAN Technologies

Development Teams

Дежурный менеджер ТАС

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

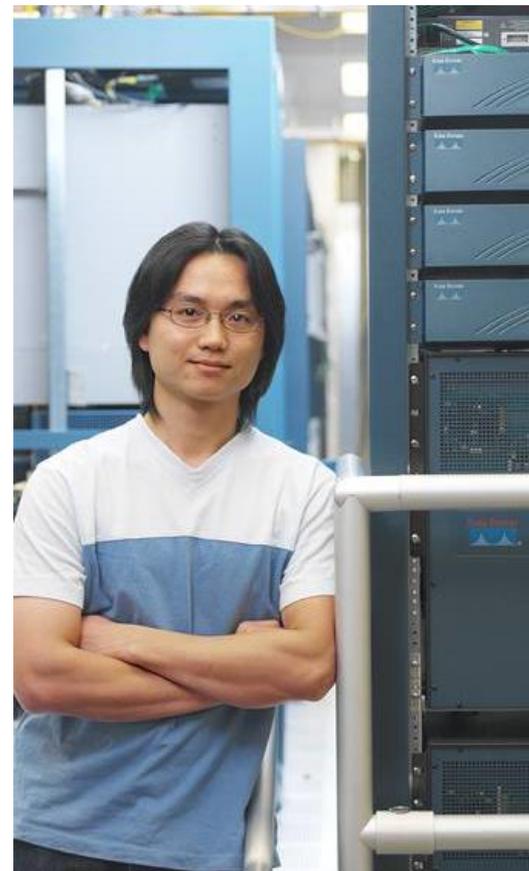
Поддержка ПО

Cisco.com

Дежурный менеджер ТАС

- При неудовлетворительном или несвоевременном решении проблемы можно эскалировать вопрос дежурному менеджеру
- Как связаться с дежурным менеджером
Москва: 8 (495) 961-1382
Санкт-Петербург: 8 (812) 363-3328
Вся Россия (бесплатно): 8 (800) 700-0522

Спросить дежурного менеджера



Поддержка программного обеспечения

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

- ✓ Апгрейды ПО (major releases)
Обновление цифры версии ПО: [(x).x.x]
- ✓ Апдейты ПО (minor releases)
Обновление цифры версии ПО: [x.(x).x]
- ✓ Исправление ошибок (Bug Fixes)
- ✓ Обновления доступны на:
<http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html?a=a&i=rch>

Секции сайта Cisco.com

Авансовая замена оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

- Продукты
- Технологии и решения
- Инструменты
- Документация
- Программное обеспечение
- Управление заявками на обслуживание
- Обучение

80% проблем заказчиков решаются на сайте cisco.com

The screenshot displays the Cisco.com website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Россия [Изменить]', 'Вход', 'Регистрация', 'О Cisco', and 'Адреса представительств'. A search bar is located on the right side of the header. Below the header, a horizontal menu contains categories: 'Решения', 'Продукты и услуги', 'Заказ', 'Поддержка', 'Обучение и мероприятия', and 'Партнеры'. The main content area is titled 'Поддержка' and features several sections: 'Сообщество NetPro', 'Загрузка программного обеспечения', 'Программные средства и ресурсы', 'Документация', and 'Авторизация'. The 'Авторизация' section includes links for 'Войдите для доступа к дополнительным программным средствам и материалам', 'Новый пользователь?', 'Зарегистрируйтесь', and 'Забыли ваш пароль?'. Below these sections, there is a search bar and a navigation menu. The main content area is titled 'Устранение неполадок и настройка функции автоматического согласования Ethernet 10/100/1000 Мбит/с в полудуплексном и дуплексном режимах'. The page includes a 'Содержание' section with a table of contents for the document, and a 'Обратная связь' section at the bottom left.

Интеллектуальные возможности с услугой Smart Net Total Care

Доступ к интеллектуальным возможностям включает:

- Доступ к порталу самообслуживания SNTC;
- Возможность бесплатной загрузки программного обеспечения Cisco для сбора информации;
- Сообщество поддержки по работе с порталом и программой сбора информации.

Интеллектуальные возможности с услугой Smart Net Total Care



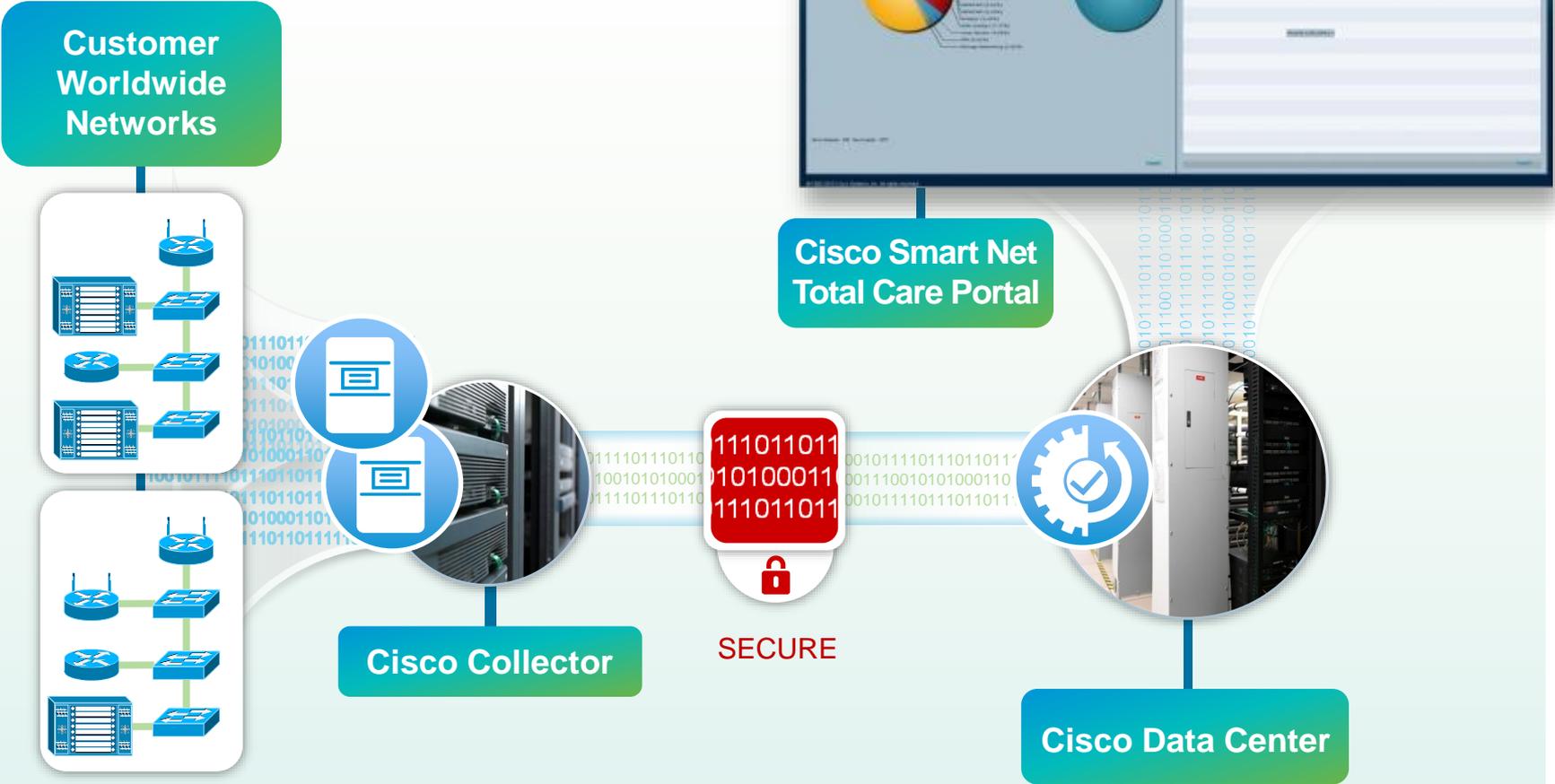
Интеллектуальные услуги, повышающие ценность основных услуг поддержки

Услуги технической поддержки, удостоенные наград

Smart Net Total Care обеспечит

| | | Снижение рисков | Эффективность операций | Быстрое разрешение проблем |
|--|--|-----------------|------------------------|----------------------------|
|  <p>Управление услугами Покрытое/непокрытое оборудование, зона покрытия Подготовка и планирование обновлений Планирование бюджета</p> | | ● | ● | |
|  <p>Управление извещениями Извещения о безопасности и продуктах, по которым можно выполнить конкретные действия</p> | | ● | ● | |
|  <p>Управление жизненным циклом продуктов Актуальная информация об установленном оборудовании EoS/EoL, несоответствия IOS</p> | | ● | ● | |
|  <p>Управление инцидентами Упрощение взаимодействия с TAC Преимущества SmartData Диагностика устройств</p> | | ● | ● | ● |

Smart Net Total Care - Как это работает?



Инсталлированная база и управление контрактами

Детальные отчеты и анализ инвентори

The screenshot displays the Cisco Smart Net Total Care web interface. The top navigation bar includes 'Inventory and Reporting', 'Smart Net Total Care', 'Logged in as jgrubb', and 'Preferences'. Below this, there are tabs for 'Dashboard', 'Reports', 'Delta Reports', and 'Support'. The 'Inventory' section on the left features a pie chart titled 'Chassis' showing the distribution of various Cisco products. The 'Contracts' section on the right displays a table of contract categories, with four rows highlighted in red. Two callout boxes provide context: one for the inventory pie chart and another for the highlighted contract categories.

Inventory Categories (Chassis):

| Category | Percentage |
|--------------------|------------|
| Wireless | 10.53% |
| LAN Switches | 19.30% |
| Routers | 28.07% |
| Voice Gateways | 3.51% |
| DC Switches | 3.51% |
| Security | 3.51% |
| Voice Servers | 1.75% |
| Storage Networking | 1.75% |
| Unified Computing | 1.75% |

Contract Categories:

| Contract Category | Count | Percentage |
|--|--------|------------|
| Covered Items | 35,342 | 45% |
| Uncovered Items | 43,195 | 55% |
| Expiring coverages of Items in next 3 months | 4,534 | 5.78% |
| Items past Last Day of Support | 27,488 | 35% |

Callout 1: Validate your Cisco installed base

Callout 2: Identify products without service coverage, with support about to expire, or past LDoS

Сайт Тех. поддержки на русском языке

http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/tac_overview.html#tacservices

Обзор технической поддержки

CISCO РОССИЯ

ПОДДЕРЖКА

Обзор технической
поддержки

Содержание

- Как получить доступ к технической поддержке Cisco?
 - Нужен ли пароль для входа на сайт технической поддержки Cisco?
 - Как получить идентификатор пользователя Cisco?
 - Какие права предоставляет договор на сервисное обслуживание?
 - Какие бывают уровни приоритетов сервисных запросов?
- Как отправить сервисный запрос?
 - Какую информацию я должен предоставить при открытии сервисного запроса?
 - Что следует ожидать от Cisco при создании сервисного запроса?
 - Что может ускорить процесс разрешения сервисного запроса?
 - Предоставление доступа к сети и/или оборудованию с использованием технологий Webex
 - Как изменить и отследить статус сервисного запроса?
 - Какие действия необходимо предпринять для эскалации сервисного запроса?
- Что такое запрос на замену оборудования (RMA) и как он создается?
 - В чем заключается процедура возврата, и что я должен сделать?
 - Как проверить статус моего RMA?
- Какие ресурсы доступны на веб-сайте Технической поддержки Cisco?
 - Поддержка продуктов
 - Поддержка технологий
- Программные средства
 - Загрузка Программного Обеспечения
 - Обновление информации на веб-сайте Технической поддержки Cisco
- Как пользоваться веб-сайтом Технической поддержки Cisco?
- Какие существуют дополнительные учебные ресурсы Cisco?
- Существуют ли форумы, в которых можно принять участие?

Как работать с ТАС

Краткое руководство

Открытие сервисного запроса (SR)

Как получить доступ к технической поддержке Cisco?

Вы можете найти контактные телефоны на сайте технической поддержки Cisco www.cisco.com/cisco/web/RU/support/index.html

На сайте также представлены интерактивные документы и средства для устранения неполадок и решения технических вопросов, связанных с продуктами и технологиями Cisco. Сайт технической поддержки Cisco доступен 24 часа в день, 365 дней в году.

Сервисы для UCS

Исключение:

Гарантия UCS
(предоставляется с продуктом)

- ❖ Предоставляется на 3 года
 - ❖ Авансовая замена 8x5xNBD с локального склада в Москве
 - ❖ Доступ к Центру Технической Поддержки Cisco TAC (24x7) для установления необходимости гарантийной замены
 - ❖ Гарантия 90 дней на медиа программное обеспечение
- ❖ Гарантия не предусматривает :
 - помощь TAC по настройке и установке оборудования;
 - поиск и устранение неисправности, проактивную поддержку;
 - поддержку программного обеспечения

SAS/SAU

Поддержка программного обеспечения

SAU:

Апгрейды (major releases) ПО
Обновление цифры версии ПО:
[(x).x.x]

SAS:

Апдейты (minor releases) ПО
Обновление цифры версии ПО:
[x.(x).x]

Доступ к веб-ресурсам и инструментам Cisco Connection Online (CCO)

Круглосуточный доступ к Центру Технической Поддержки Cisco

Предоставление обновлений (апдейты и апгрейды) ПО

Сервисы Cisco для IPS

Комбинированный сервис для продуктов IPS включает:

- Все составляющие SMARTnet



- Постоянное обновление сигнатур
- Апдейты ПО для IPS



Артикулы:

CON-SU1-..., CON-SU2-..., CON-SU3-...,

Замена крипто оборудования

Категория С3

А. Если есть альтернатива С2 в системе Сиско – меняем на С2

Лицензия переносится через письмо на licensing@cisco.com

Б. Если меняем С3 на С3

Перед размещением заказа нужно предоставить информацию, по которому было ввезено оборудование на территорию РФ, в компанию Cisco по e-mail rus_c3service@cisco.com :

1. Юридическое название конечного заказчика
2. Партиномера оборудования
3. Номер разрешения ФСБ или номер лицензии Минпромторга.

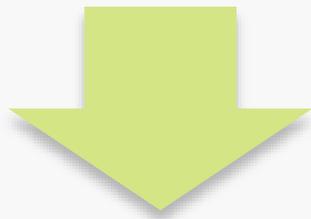
Сервисы Cisco для Unified Communications

- Доступ в центр технической поддержки TAC по e-mail, телефону или через веб-сайт.
- Обновление ПО (Major and Minor Release Updates)
- Инструменты и база знаний на cisco.com

SWSS – software subscription service



Как оценить ваши ВОЗМОЖНОСТИ
для продаж?



Понять, какая у заказчика
инсталлированная база.

Cisco Service Partner Program



Выплаты рибейтов в CSPP

| | Minimum Program Performance Target | Maximum Program Performance Target | Minimum Rebate Incentive | Maximum Rebate Incentive |
|------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Attach Rate | 60% | 80% | 1% | 8% |
| Renewal Rate | 55% | 80% | 1% | 6% |
| Premium Service Rebate | N/A | NA | 1% | 1% |

Partners can also access the Target Thresholds and Rebates on their PMC dashboard.

Что такое Attach Rate и Renewal Rate

- **Attach Rate** – сумма закупленного сервиса на новое оборудование, относительно суммы сервиса на 100% оборудования за предыдущий год, не включая текущий квартал (-15 мес. +12 мес.).
- **Renewal Rate** – отношение суммы продленных контрактов в долларах GPL относительно общей суммы истекающих контрактов в долларах GPL за текущий квартал

Total Program View tool



Как поучить доступ в TPV ?

1. Перейдите на Partner Self Service

<http://tools.cisco.com/WWChannels/GETLOG/welcome.do> и залогиньтесь

2. Выберите «Manage My Access» из всплывающего меню.

*Вы можете изменить настройки языка в правом верхнем углу.

2. Выберите «Manage My Access»
Из всплывающего меню.

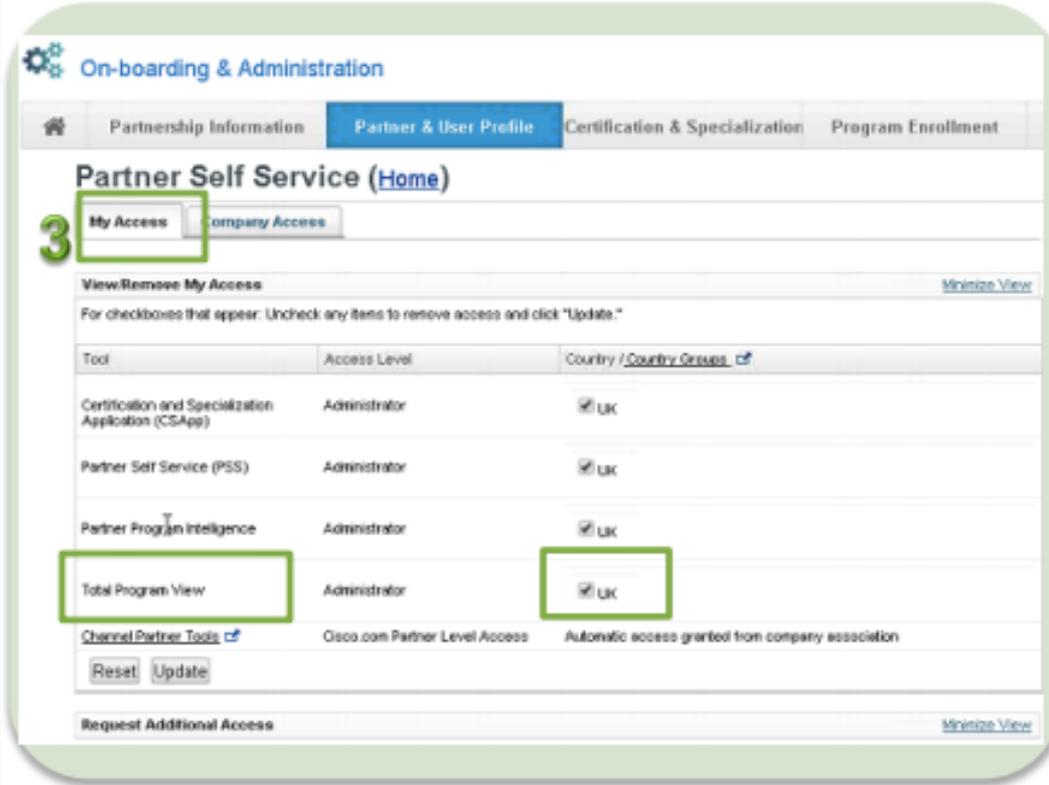


Как получить доступ в TRV ?

3. Вкладка «My Access» откроет ваш доступ.

A. Убедитесь, что «Total Program View» в списке – это индикатор, что вы получили доступ.

B. Убедитесь, что страна выбрана правильно.



The screenshot displays the 'On-boarding & Administration' interface. The 'Partner & User Profile' tab is active. Under 'Partner Self Service (Home)', the 'My Access' tab is selected and highlighted with a green box and the number '3'. Below this, there is a section titled 'View/Remove My Access' with a 'Minimize View' link. A table lists access levels for various tools, with 'Total Program View' highlighted by a green box. The table also shows a 'Country / Country Groups' column with 'UK' selected for 'Total Program View', also highlighted by a green box. At the bottom, there are 'Reset' and 'Update' buttons, and a 'Request Additional Access' section with a 'Minimize View' link.

| Tool | Access Level | Country / Country Groups |
|--|--------------------------------|---|
| Certification and Specialization Application (CSApp) | Administrator | <input checked="" type="checkbox"/> UK |
| Partner Self Service (PSS) | Administrator | <input checked="" type="checkbox"/> UK |
| Partner Program Intelligence | Administrator | <input checked="" type="checkbox"/> UK |
| Total Program View | Administrator | <input checked="" type="checkbox"/> UK |
| Channel Partner Tools | Cisco.com Partner Level Access | Automatic access granted from company association |

Как получить доступ в TPV ?

Если вы не получили доступ к Total Program View,

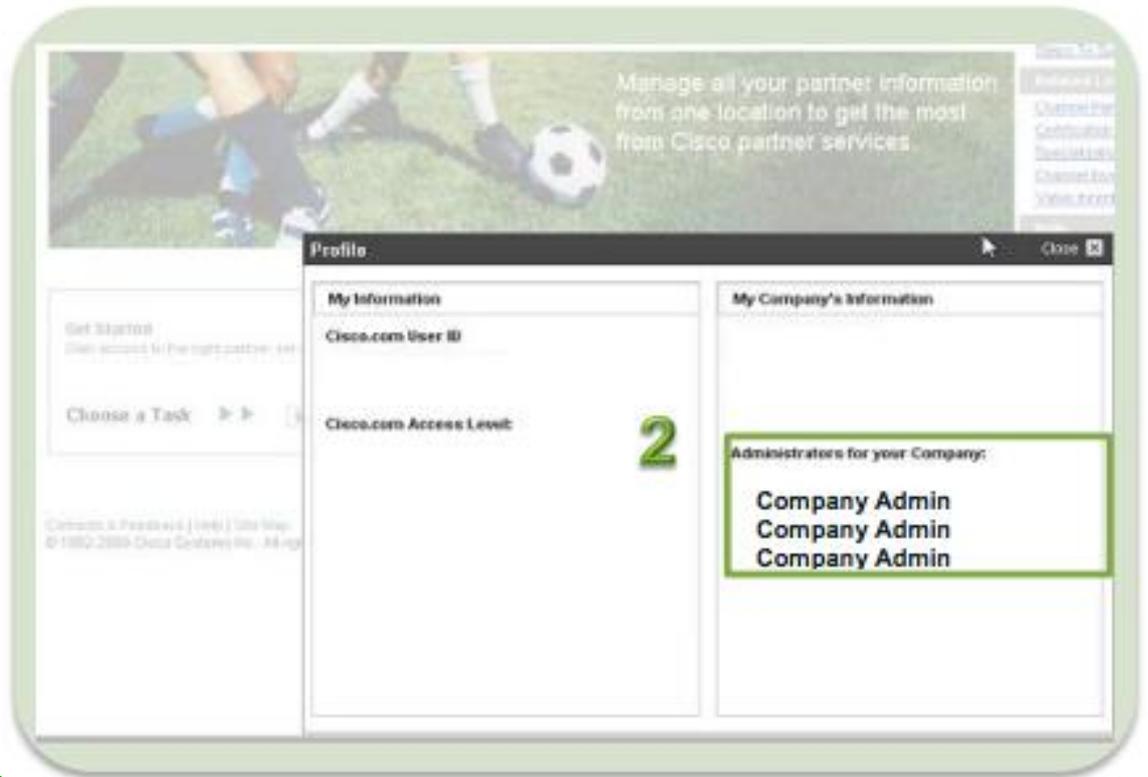
Вы можете его запросить еще одним способом:

1. Выберите «View Profile»



Как поучить доступ в TPV ?

В сплывающем окне вы увидите имена администраторов вашей компании. Отправьте им имэйл с запросом на получение доступа в TPV.



TPV – использование и преимущества

Что следует делать партнеру:

1. Еженедельно заходить в TPV;
2. Скачивать отчеты по результатам метрик AR/RR и анализировать достижения;
3. Постоянно совершенствовать свой сервисный бизнес.

Преимущества:

1. Возможность найти непокрытое сервисом оборудование и истекающие сервисные контракты;
2. Налаживание стабильного ежегодного потока сервисных продаж и повышение доходов;
3. Использование этой статистики для бизнес-планирования;
4. Получение рибейтов по программе.

Как TPV рассчитывает AR/RR?

1. Объем купленных сервисов рассчитывается только на основе позиций, предоставленных дистрибьютором в POS отчете с серийными номерами в течение расчетного периода.
2. Стоимость сервиса рассчитывается как:
1-летний SMARTnet уровня NBD в GPL США.
3. Числитель отражает общую сумму купленных сервисов в долларах эквивалентную стоимости SMARTnet в GPL США.
4. Стоимость сервисов на все купленное за расчетный период оборудование эквивалентная стоимости SMARTnet в GPL США.

Замечание: данная статистика отражает только метрики. Для того, чтобы узнать стоимость закупок, нужно посмотреть Net POS (реальная стоимость закупок в долларах).

Как TPV рассчитывает AR/RR?

Attach и Renewal Rate рассчитываются как дробь в %-х:

$$\frac{\text{Числитель}}{\text{Знаменатель}} = X\% \quad \frac{\$100,000}{\$400,000} = \text{AR/RR } 25\%$$

Числитель

Общая сумма купленных сервисов:

1. Сервисы на оборудование поданное дистрибьютором в POS с серийными номерами за расчетный период.
2. Стоимость сервисов считается как стоимость SMARTnet уровня NBD по GPL США.

Знаменатель

Стоимость сервиса на все новое оборудование:

1. Все оборудование имеющее сервисную стоимость и доступное для покрытия в расчетном периоде.
2. Стоимость сервисов считается как стоимость SMARTnet уровня NBD по GPL США.

Что не включается в расчеты?

Все, что Вы купили у дистрибьютора и было подано в POS за расчетный период.

кроме:

1. продуктов, замененных по RMA;
2. продуктовых отгрузок за последнюю неделю;
3. оборудования поданное в POS без серийных номеров;
4. сервисные контракты имеющие некорректную информацию о реселлере, например зарегистрированные на дистрибьютора;
5. сервисы, продленные другим партнером.

Total Program View(TPV)

v.cisco.com/c/en/us/partners/sell-integrate-consult/sell-services/grow-your-business/performance-metrics-central.html

Central ... x

Worldwide [change] Irina Kuznetsova | Account | Log Out My Cisco

Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners Employees

Performance Metrics Central

HOME
PARTNERS
SELL, INTEGRATE & CONSULT
SELL SERVICES
GROW YOUR BUSINESS

- Become a Services Expert with Accelerate
- Cisco E-Consulting for Partners
- Optimize & Evolve Your Services Business
- Performance Metrics Central**
- Technical Services Delivery Validation

Measure and Manage Your Performance

Understand your program performance. View your bookings, rebates, and metrics.

Launch TPV

Partner Help

- Presales Tech Support
- Design and Installation Help
- Training, Quotes, Program Help
- Postsales Tech Support

Follow Us

News & Announcements

Total Program View (TPV) is now the centralized location for accessing all your partner program details. Improve your service performance by assessing your bookings, rebate payments, and metrics.

To get your scorecard, log in to TPV and select the Metrics link from the menu on the left side of your Portfolio page. For support on how to use TPV, select the Help and Training link from the Portfolio page menu.

Resources

- PMC 2.19 Q2FY16 Release Go-Live Announcement (Nov 2015) (PDF - 149 KB)
- Total Program View (TPV) - Overview and Training
- PMC 2.19 Q2FY16 Release Readiness Announcement (Nov 2015) (PDF - 152 KB)

Total Program View

© 2010 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Доброе утро, Наталья | [Выход](#) | [Мои ОЗ](#)

Продукты и услуги | Поддержка | Как купить | Обучение и мероприятия | Партнеры

Программы и платежи

Общий обзор программы

Папка

- Программа
- Оплата
- Платежный календарь
- Показатели
- Подробный отчет
- Помощь и обучение

Имя партнера:

Валюта:

Изменить язык

Отчеты по AR & RR. TPV tool



Показатели

[Reporting](#)

[Export To Excel](#)

* Название месяца: DEC 2015
 Регион: (Значения в)
 Группа стран: (Значения во всех с)
 * Имя партнера: "NOKAT COMPUTER" Н.Д. - 574975-EUROPE EAST
 * Название программы: Cisco Services Partner Program
[проходить](#)

*Data Current as of: Dec 09, 2015 Dollar values displayed are for normalized service list price in US dollars

*Delivery metric incentives are only applicable to Partner Support Services eligible partners

| Название показателя | Отчет | 12 Months (Standard) | | | |
|------------------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|-------|--------------------------|
| | | Предусмотренные договором оказания услуг (в долларах США) | Суммарная стоимость (в долларах США) | % | Прогнозируемая премия, % |
| Direct Attach Rate | Request Report | 0 | 0 | 0.0 | - |
| Indirect Attach Rate | Request Report | 0 | 0 | 0.0 | - |
| Consolidated Attach Rate | Request Report | 0 | 0 | 0.0 | - |
| Direct Attach Rate (LLW Adj) | Request Report | 0 | 0 | 0.0 | - |
| Indirect Attach Rate (LLW Adj) | Request Report | 0 | 0 | 0.0 | - |
| Consolidated Attach Rate (LLW Adj) | Request Report | 0 | 0 | 0.0 | 0 |
| Renewal Rate - SE | Q1 | 0 | 0 | 0.0 | - |
| | Q2 | 19,578 | 19,578 | 100.0 | 6 |
| | Q3 | 0 | 0 | 0.0 | - |
| | Q4 | 0 | 0 | 0.0 | - |
| | TOTAL | 19,578 | 19,578 | 100.0 | - |
| Projected Sales Rebate % | Q2 | | | | 6.00 |

[Экспортировать](#)

| Название показателя | Отчет | 12 Months (Standard) | | | |
|------------------------------------|-------|---|--------------------------------------|-----|--------------------------|
| | | Предусмотренные договором оказания услуг (в долларах США) | Суммарная стоимость (в долларах США) | % | Прогнозируемая премия, % |
| Renewal Rate - SE Next Fiscal Year | Q1 | 0 | 9,983 | 0.0 | 0 |

[Экспортировать](#)

| Measurement Period To Date (Annualized) | |
|---|-----------------------------|
| Версия | Соответствие Прогнозируемая |



Select the following radio buttons to receive either a split or non-split CSV file for each metric by month:

Split

*при выборе этого параметра данные будут разбиты для получения файлов с меньшим размером по 65 000 строк на файл, максимальный размер сообщения электронной почты с вложением составит 10 Мбайт.

Non-Split

*selecting this option will not split the large files



Submit

Cancel

Read cisco-apps.cisco.com

FILE MESSAGE McAfee E-mail Scan

Ignore X Delete Reply Reply All Forward Meeting IM More

To Manager Team Email Done Quick Steps

Move Rules OneNote Actions Move

Mark Unread Categorize Follow Up Tags

Translate Editing Zoom Zoom



Tue 01-Dec-15 3:33 PM

pmcadm@cisco.com

Metric Detail Report requested from the Scorecard for ATENA USLUGI INFORMATYCZNE I FINANSOWE SA - 37523 Cisco Services Partn

To Irina Kuznetsova (ikuznets)

Message CSPP_ROW_RR_SE_ATENAUUSLU_37523_NOV-15_20151201043248.zip (30 KB)

Dear PMC user,

The detailed report that you requested from the scorecard is attached:

Partner Name : **ATENA USLUGI INFORMATYCZNE I FINANSOWE SA**
 Country Group : **POLAND**
 BE GEO ID : **37523**
 Program : **Cisco Services Partner Program**
 Month/Year : **NOV 2015**
 Metric Name : **RENEWAL RATE - SE**

Thank you

PMC System Administrator

pmcadm@cisco.com Requested Reports have been Emailed





X ✓ fx SC CORE SUP

| | AJ | AK | AL | AM | AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU |
|----------------------------|---------------|-------------|---------------|------------------|----------|--------------|-----------|----------|---------------|-----------|--------|----|
| D_DeSerial Number | D_Instance ID | D_Ship Date | D_Service End | D_End of Service | D_End of | D_End of Sup | D_Service | D_Contra | D_Contract ID | D_Account | D_Cont | |
| 05JMX1123Z0UD | 337124583 | 14-Nov-07 | | | | | SC CORE S | SCP | 94060933 | usasc | EXPIRE | |
| 05JMX1121Z16C | 334672609 | 05-Jun-07 | | | | | SC CORE S | SCP | 94060936 | usasc | EXPIRE | |
| 552JMX1141L0M5 | 357571452 | 17-Oct-07 | | 12-Dec-17 | 07-02-18 | 30-Sep-18 | SC CORE S | SCN | 94060930 | usasc | ACTIVE | |
| 05JMX1121Z167 | 334671350 | 05-Jun-07 | | | | | SC CORE S | SCP | 94060936 | usasc | EXPIRE | |
| /ire PSJ15320A82 | 1080061641 | 01-Jan-00 | | | | | SC CORE S | SCN | 94555362 | emeasc | ACTIVE | |
| MEFCZ121260QY | 384814652 | 19-Mar-08 | 13-Sep-11 | 09-Dec-15 | 07-02-16 | 30-Sep-16 | SC CORE S | SCN | 94555362 | emeasc | ACTIVE | |
| 05JMX1121Z162 | 334674992 | 05-Jun-07 | | | | | SC CORE S | SCN | 90209016 | usasc | ACTIVE | |
| /st FOC1133Y1GE | 356600041 | 10-Oct-07 | | 29-Jan-19 | 08-02-19 | 31-Oct-19 | SC CORE S | SCN | 94063694 | usasc | ACTIVE | |
| 552JMX1141L1FE | 358851618 | 24-Oct-07 | | 12-Dec-17 | 07-02-18 | 30-Sep-18 | SC CORE S | SCP | 94060936 | usasc | EXPIRE | |
| 552JMX1140L1WG | 357170132 | 17-Oct-07 | | 12-Dec-17 | 07-02-18 | 30-Sep-18 | SC CORE S | SCN | 94060930 | usasc | ACTIVE | |
| 552JMX1140L1WJ | 357170032 | 17-Oct-07 | | 12-Dec-17 | 07-02-18 | 30-Sep-18 | SC CORE S | SCN | 94060930 | usasc | ACTIVE | |
| 552JMX1141L0LU | 357629804 | 17-Oct-07 | | 12-Dec-17 | 07-02-18 | 30-Sep-18 | SC CORE S | SCN | 94060930 | usasc | ACTIVE | |
| /st FOC1133Y1N3 | 356582615 | 10-Oct-07 | | 29-Jan-19 | 08-02-19 | 31-Oct-19 | SC CORE S | SCN | 94063694 | usasc | ACTIVE | |
| /st FOC1139W0XQ | 357177049 | 15-Oct-07 | 31-Jul-12 | 29-Oct-16 | 05-02-17 | 31-Jul-17 | SC CORE S | SCP | 94060936 | usasc | EXPIRE | |
| /st FOC1139Z2U9 | 357177038 | 15-Oct-07 | 31-Jul-12 | 29-Oct-16 | 05-02-17 | 31-Jul-17 | SC CORE S | SCP | 94060936 | usasc | EXPIRE | |
| OW_RR_SE_ATENAU SLU_37523_ | | | | | | | | | | | | |

OW_RR_SE_ATENAU SLU_37523_ +

EN

Правила регистрации контрактов и ограничения

- ✓ Контракты заказываются как один контракт на одного заказчика и на один сервисный уровень;
- ✓ Новый сервисный контракт приобретается в течение срока действия стандартной «ограниченной» гарантии;
- ✓ Сервисный контракт может быть продлен в течение 30 дней с момента окончания, а дата начала продлеваемого следует за датой окончания истекшего;
- ✓ Сервисный контракт обновляется вплоть до даты Last Date of Support продукта;
- ✓ 30 первых дней действия сервисного контракта – оборудование для замены завозится на склад (для NBD контрактов);
- ✓ Контракт с уровнем 4 часа не может начать свое действие раньше, чем через 30 дней;
- ✓ Начало действия сервисного контракта может быть отложено до 60 дней с момента заказа;
- ✓ Для постановки на сервис оборудования, не находящегося под сервисным контрактом, может потребоваться платная инспекция на работоспособность;
- ✓ Созданную квоту можно заказать в течение 60 дней, после чего она удаляется. Стоимость квоты в течение этого времени не меняется даже при изменении цен в прайс-листе.

Промо программы

- 3 года по цене 2х
- OIP +2%
- SWSS 3Y Renewal Promo

Ссылки на ресурсы

- Веб-сайт услуги Smart Net Total Care www.cisco.com/go/sntc
- Сообщество поддержки Smart Net Total Care bit.ly/community-sntc
- Русскоязычный сайт технической поддержки <http://www.cisco.com/support/RU/ru/public/>
- Телефоны TAC <http://www.cisco.com/warp/customer/687/Directory/DirTAC.shtml>
- Регистрация CCO User ID <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>
- Service finder <http://www.cisco-servicefinder.com/>
- Service Availability Matrix <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Thank you.

