

<Smart Net Total Care Service >

<CON-SNT-C6807XMD>

1 Introduction

대표적인 시스코 스마트 서비스인 Smart Net Total care 는 시스코 기본 기술지원 서비스의 4 가지 기본요소를 바탕으로, 시스코의 지적자산 데이터와 자동화 기술을 결합해 만든 통합적인 네트워크 운용지원 서비스입니다.

전 세계 약 1,500 여곳 이상의 고객이 도입해 운영하고 있으며, 특히 Fortune 100 대 기업의 약 70% 가 사용중 입니다. 다양한 고객사와 경험을 통해 축적된 시스코의 높은 기술력과 풍부한 경험은 효율적이고 안정적인 IT 운용을 가능하게 합니다.

2 서비스 레벨

<CON-SNT-C6807XMD> : SNTC 8X5XNBD Chassis+FAN Tray+ Supply IP ser only

본서비스는 C6807-XL-S6T 번들 제품을 지원합니다

하드웨어 불량률이 판명 될 시 하드웨어 교체(RMA)는 주중(월-금) 익일 배송 원칙 입니다.

3 서비스 기능 주요내용 및 효과

Smart Net Total Care 는 기본적인 기술지원 서비스와 함께 장애 예방을 위한 장비진단 및 권고사항 정보 제공을 통해 고객 네트워크 운용 향상을 위한 서비스 입니다.

SNTC 의 스마트 서비스 기능 주요 내용

- 실시간 자산관리
- 자산별 분석 보고서
- 지능형 장애감지 및 분석

SNTC 프로그램 포털 제공 정보

- 네트워크 장비 정보(Category 별 분류)
- 서비스 미 지원 장비 리스트 항목
- 제품 단종 정보
- 시스템 계약 정보
- 장애 알람 정보
- 네트워크 현황 Report

시스코 기본 기술지원서비스의 4 가지 요소 및 특징(4 Pillar)

1. 시스코 TAC 엔지니어의 기술지원

- 시스코 기술지원센터(TAC)은 전화, 이메일, 인터넷 등을 통해 네트워크 운용 시 장애가 발생하면 해결을 지원하거나 제품의 설정이나 조작방법등 고객의 문의에 대응합니다
- 24 시간 연중무휴로 전세계 어디서나 일관되고 동일한 방식으로 지원
- 한국전담 시스코 TAC 운용 및 통역서비스 제공
- 1,400 명 이상의 글로벌 기술지원 엔지니어
- 1 만 3,000 명 이상의 글로벌 기술개발 엔지니어
- 30 명 이상의 한국전담 엔지니어 보유

2. 하드웨어 교체서비스(Return Material Authorization: RMA)

- 장애의 원인이 하드웨어 부품 불량들에 있다는 것이 확인된 경우, 계약된 서비스 레벨에 맞춰 교환부품을 배송합니다
- 전세계 1,400 여개의 물류센터를 운영하고 있어 적시에 예비부품 전달
- 연간 94 만건의 부품배송 진행, 10 조원어치이상의 부품 보유
- 업계 최다 국내 물류창고 보유 및 최대 2 시간 배송 시스템 구축

3. 소프트웨어 무상 제공

- 운용환경의 변화에 따라 소프트웨어의 결함을 보완, 향상된 기능을 포함한 업데이트 및 업그레이드 된 버전을 다운로드 받을 수 있도록 합니다
- 현기능보다 확장된 성능제공
- 추가적인 장비투자 없이 새로운 기능 사용가능
- 고객의 네트워크 및 비즈니스 어플리케이션에 대한 가용성 및 안정성 향상
- 기존 사용중인 시스코 장비의 수명 연장

4. 시스코 웹사이트의 각종 온라인 툴 및 기술자료 제공

시스코 제품에 대한 18 만 5,000 건이상의 기술문서, 매뉴얼, 각종툴등을 시스코 웹사이트를 통해 제공합니다

- 전 세계 84%의 기술 이슈가 온라인에서 제공된 기술자료 만으로도 해결가능
- 월 22 만 2,00 건의 기술이슈 해결
- 월 1,800 만건의 기술자료 이용
- 월 570 만건의 소프트웨어 자료 다운로드
- 600 건이상의 BEST Practice 보유

End of Documents