



Success Track

Fast Track Business Value

Cisco Success Портфолио

Powered by  Cisco **Customer Experience** Cloud | a unified digital platform

Success Tracks

Комплексный пакет услуг, который будет сопровождать вас на протяжении всего жизненного цикла для ускорения достижения бизнес-результатов.

Business Critical Services

Консультативные услуги на основе экспертных знаний и аналитической информации для проектирования и оптимизации нового будущего сети **будущего**

Support Services

Услуги технической поддержки для повышения доступности и надежности сети

Доступные через Cisco и наших партнеров

Advanced Services

Project-by-project сопровождение

Managed Services

Cisco управляет ИТ для вас

Learning | Certifications

Расширьте возможности своих сотрудников



Ценность поддержки Solution Support

Cisco® Smart Net Total Care® и Software Support Basic включены в Solution Support.

Вы сохраняете все предыдущие возможности **И ПЛЮС К ЭТОМУ** получаете новые возможности для решения мультипродуктовых, мультивендорных проблем в рамках сервисной экосистемы.

		Smart Net Total Care®	Software Support Basic	Solution Support
Основы	Доступ 24x7 к Cisco TAC	●	●	●
	Авансовая замена аппаратных систем (с разными уровнями обслуживания) + обновления ОС	●		●
Приоритетная работа	Время реакции на кейсы P1/P2	60 минут	60 минут	30 минут
	Время реакции на кейсы P3	1-4 часа	1-4 часа	60 минут
	Время реакции на кейсы P4	1 день	1 день	120 минут
	Приоритетная обработка кейсов			●
	Не нужно изолировать проблему			●
Экспертиза	Экспертиза в архитектурах (Cisco и оборудование и ПО технологических партнеров)			●
	Глубокое понимание решений для выявления любых известных проблем			●
Эффективность	Единая точка входа			●
	Координация продуктовых специалистов (Cisco и технологических партнеров)			●
	Решение кейса для мультипродуктовых и мультивендорных решений			●
	Virtual Spaces в Webex Teams для быстрого общения с инженером			●

Быстрее, чем
SMARTnet

на каждом этапе

Как Solution Support увеличивает
скорость решения запроса



Не нужно
изолировать
проблему



Приоритетная
обработка кейса



30 минут на
ответ для P1/P2



Мгновенная
коммуникация через
Webex Teams

Cisco CX Success Tracks

	Уровень 1	Уровень 2 Включает в себя уровень 1	Уровень 3 Включает в себя уровень 2
Экспертные ресурсы	Спроси экспертов Сообщества Success Track	Акселераторы	Привлечение экспертов
Доверенная поддержка	Solution Support Круглосуточная поддержка Экстренное реагирование (в течение 30 мин) Авансовая замена оборудования	Поддержка решения Solution Support Экстренное реагирование в течение 30 мин. Авансовая замена оборудования	Поддержка решения Экстренное реагирование в течение 15 мин. Круглосуточная замена оборудования в течение четырех часов на месте*
Оценка и анализ	Раздел «Adoption» Раздел «Активы и лицензии» Быстрое устранение проблем Персонализированные проверки факторов риска Управление заявками	Заблаговременные уведомления Оптимальные версии ПО Проверки соответствия нормативным требованиям Проверки, направленные на снижение рисков Автоматическое устранение сбоев КПЭ по управлению заявками	Аналитические данные об активах и лицензиях Прогнозная операционная аналитика Аналитические данные об архитектуре
Контекстное обучение	Электронное обучение	Дистанционные практические занятия Подготовка к получению сертификатов	Групповое обучение по специализированным программам

Ожидается
в ближайшее
время

CX Cloud

Success Tracks сравнение предложений

	Smart Net Total Care	Solution Support	Level 1 Success Tracks	Level 2 Success Tracks (Includes Level 1)
Portal	Smart Net Total Care (SNTC) портал (отчеты, инвентори, жизненный цикл продуктов, и статус контракта)	SNTC портал (отчеты, инвентори, жизненный цикл продуктов, и статус контракта)	CX Cloud доступ Универсальная цифровая платформа, объединяющая человеческий и искусственный интеллект	CX Cloud доступ Универсальная цифровая платформа, объединяющая человеческий и искусственный интеллект
Expert Resources	-	-	Сессии Спросиэкспертов Сообщества Success Track	<ul style="list-style-type: none"> • Акселераторы 1:1 и рекомендации для ускорения адопшена • Специализированная экспертиза* для устранения задержек, блоков и ускорения внедрения
Trusted Support	<ul style="list-style-type: none"> • 24/7 HW поддержка, RMA • 1-ч реакция и базовая поддержка софта 	<ul style="list-style-type: none"> • Solution Support с 30-мин реакцией • Аппаратная замена RMA 	Solution Support Круглосуточная поддержка Экстренное реагирование (в течение 30 мин) Авансовая замена оборудования	Solution Support Круглосуточная поддержка Экстренное реагирование (в течение 30 мин) Авансовая замена оборудования
Insights & Analytics	<ul style="list-style-type: none"> • Мои устройства • Продуктовые нотификации • Диагностика устройств 	<ul style="list-style-type: none"> • Мои устройства • Продуктовые нотификации • Диагностика устройств 	Аналитика для проактивного управления активами и получения автоматичной технической поддержки для улучшения эффективности и понижения рисков Раздел «Активы и лицензии» Быстрое устранение проблем Персонализированные проверки факторов риска Управление заявками Security Advisories, Field Notices and Priority Bugs	Аналитика для проактивного управления активами и получения автоматичной технической поддержки для улучшения эффективности и понижения рисков Заблаговременные уведомления Оптимальные версии ПО Проверки соответствия нормативным требованиям Проверки, направленные на снижение рисков Автоматическое устранение сбоев КПЭ по управлению заявками
Contextual Learning			<ul style="list-style-type: none"> • Ресурсы цифрового обучения для расширения знаний по продуктам 	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ к удаленным лабораториям • Глубокие продуктовые тренинги • Подготовка к сертификации

Success Tracks at-a-glance

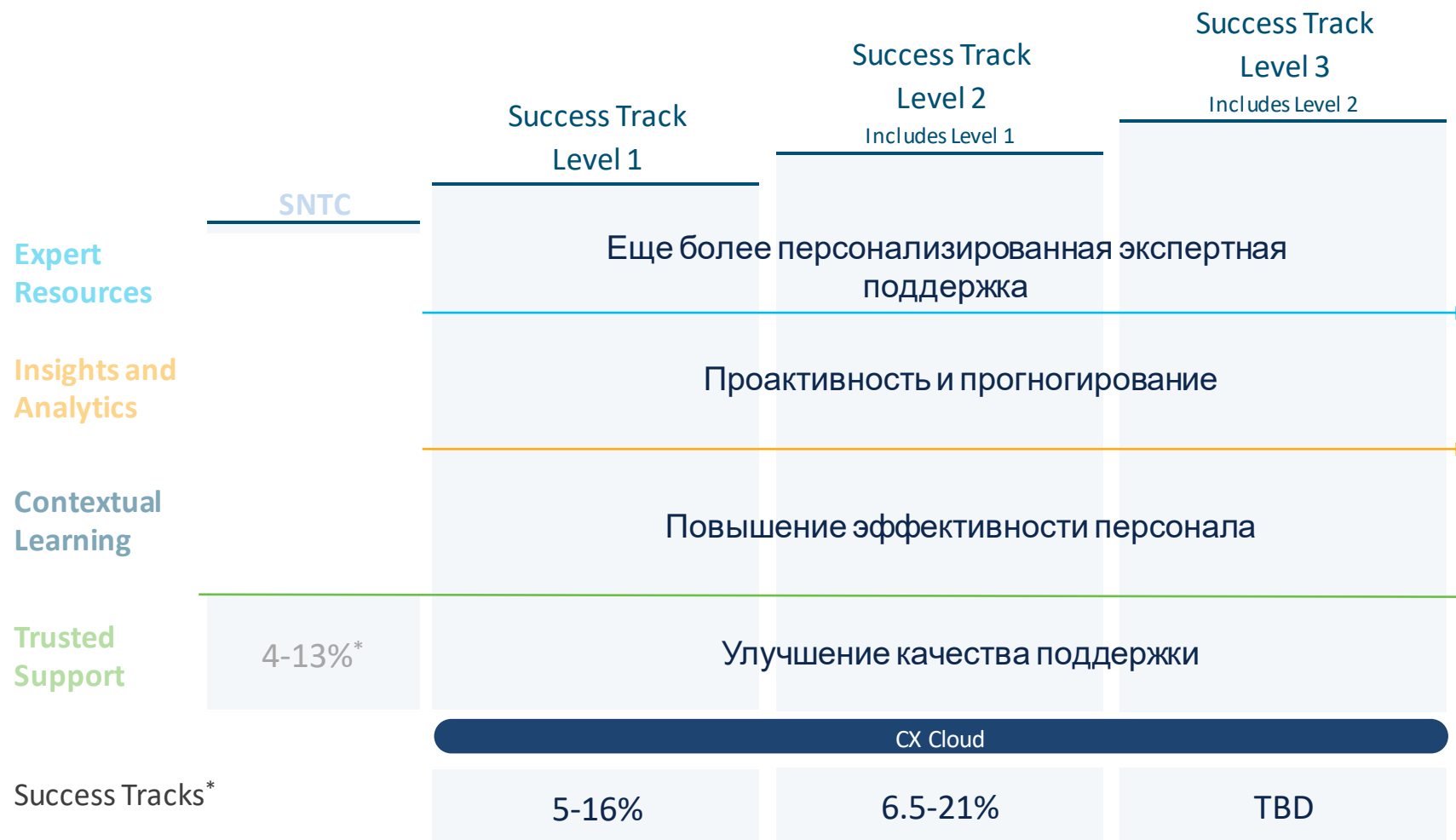
<p>Что такое Success Tracks?</p>	<p>Премиальный пакет услуг, включающий мультивендорную поддержку вместе с глубокой аналитикой сети для ускорения внедрения технологий и повышения их ценности</p>				
<p>Ценность</p>	<p>Упростите и ускорьте свой путь к успеху с помощью управляемого жизненного цикла, чтобы быстрее реализовать ценность для бизнеса.</p>				
	<p>Повышение гибкости ИТ с нужной информацией в нужное время</p>	<p>Трансформируйтесь с меньшим риском через управляемый жизненный цикл</p>	<p>Ускоренная ценность для бизнеса через единую цифровую платформу CX Cloud</p>		
<p>Аудитория</p>	<p>Заказчики, покупающие Cisco DNA с DNAC; HyperFlex/UCS и ACI; и Secure Endpoints Подходит для сегментов Commercial, Major Enterprise, Midsize, PublicSector</p>				
	<p>Архитектуры, покрываемые Success track</p> <p>Campus Network DNAC опционально</p>	<p>Cloud Network <u>ACI/APIC install</u> необходим</p>	<p>Data Center Compute (Intersight™ Essentials и выше нужен для Insights & Analytics)</p>	<p>Integrated Secure Operations (Secure Endpoint/AMP требуется)</p>	<p>Meraki: Basic Asset and Lifecycle View</p>

Преимущества

Ускорьте процесс трансформации и получите полную отдачу от инвестиций в Cisco.

Success Tracks ценообразование

Как % от Product List Price (Софт & Оборудование)



* RMA constant in scenarios. These examples use 8x5xNBD

CX Cloud and PX Cloud



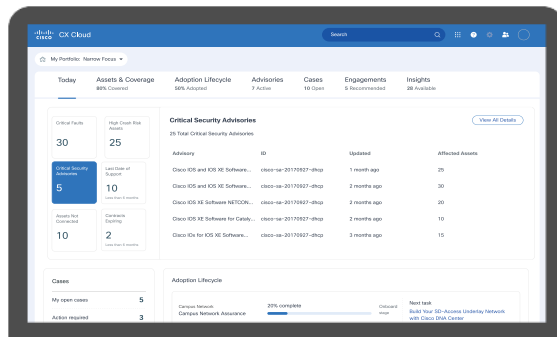
Автоматический онбординг партнера в PX Cloud после размещения заказа.

Использование инсайтов о сети для извлечения большей выгоды

CX Cloud предоставляет клиентам возможность просмотра всех их данных в режиме реального времени, включая контракты, лицензии, кейсы, рекомендации и учебные ресурсы. PX Cloud предоставляет вам возможность контролировать работу клиентов с CX Cloud через единую панель.



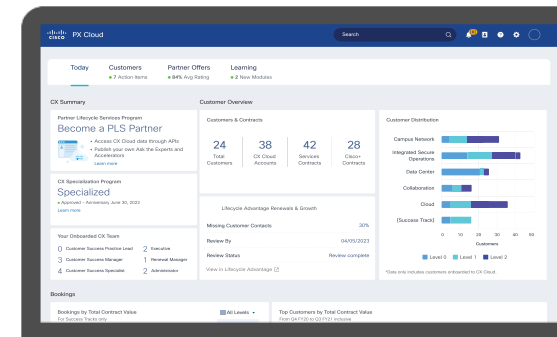
Для заказчиков



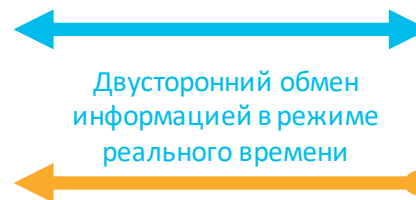
- Доступ для заказчика к Success Tracks
- Доступ к ATX и Accelerators, созданными партнерами



Для партнеров



- Доступ только для партнеров
- Партнер может создавать свои собственные сессии Ask the Experts и Accelerators
- Партнер видит CX Cloud заказчика



Двусторонний обмен информацией в режиме реального времени

Публикация партнером Ask the Experts (ATX) и Accelerators (ACC) через PX Cloud



Чтобы иметь расширенный доступ к PX Cloud, который позволяет партнерам создавать и публиковать сессии и использовать APIs, нужно иметь Customer Experience Specialization или Advanced Customer Experience Specialization и перепродавать Success Tracks.

Квотирование

Service Non Serviceable Products

Service Options

Choose Service Level from **CX LEVEL 1 DS** 6

L1DS

Comes with L1NBD and 3 other compatible Service Level(s)

Note: Cisco may still install another compatible service if required. Compatible services are the services that come with primary service and are based on products.

Time Duration 1

Duration

Delay service start to

Co-Term service to

Duration

Months: 12 to 36

Reset Apply

Service SKU	Product SKU	Unit List Price (USD)	Qty	Total List Price (USD)
Cisco Customer Experience Level 1 (1 ITEM) - 🗑️ L1NBD (CX LEVEL 1 8X5XNBD) ✎ Duration 12 Months				
CON-L1NBD-N93YCFX CX LEVEL 1 8X5XNBD Nexus 9300 with 48p SERVICE SKU Change Service Remove Service	N9K-C93180YC-FX Nexus 9300 with 48p 1/10/25G, 6p 40/100G, MACsec PRODUCT SKU		1	
CX LEVEL 1 DS (1 ITEM) - 🗑️ L1DS (CX LVL 1 SW DCN PERP) ✎ Duration 12 Months				
CON-L1DS-ACIESXF CX LVL 1 SW DCN PERP DCN Essential SW lic SERVICE SKU Change Service Remove Service	ACI-ES-XF DCN Essential SW license for 10G+ Nexus 9K Leaf PRODUCT SKU		1	

Remove All Services Remove All Additional Services

Configuration Summary All prices shown in USD

Services

Cancel Done

Success Track Business Rules for Quoting & Ordering

	Business Rules	Description	Architecture/Products			
			Campus	Cloud Network	DCC	ISO
1	Product Eligibility	Products on Quote/Deal/Order are eligible for Use Cases under Success Tracks Architecture. <i>Eligible products list can be downloaded from CCW Price List Catalog.</i>	Yes	Yes	Yes	Yes
2	Single CX Level	Single CX Level per Architecture (L1 or L2) per End Customer. <i>(However, systematically the rules are enforced per quote and not per end customer)</i>	Yes	Yes	Yes	Yes
3	Mandatory Appliance	Customer must have Appliance in the network (DNAC for Campus & APIC for Cloud Network) - in the same transaction or existing IB. Appliance is also considered as Hardware coverage. If customer has only appliance in the quote covered with Success Track service, then CCW/CCW-R will not display Success Track eligibility error message.	No	Yes	No	No
4	Mandatory Success Track coverage on HW Devices	HW Coverage: Must cover at least one HW device. Mandatory HW Device (CAT9K, AP, WLC., for Campus and Nexus 9K for Cloud).	Yes	Yes	Yes	No
5	Mandatory Success Track coverage on Software (If purchased)	SW Coverage: Success Tracks requires the purchase of coverage on the Hardware as well as an applicable Software license; Essentials and Advantage. Scenario 1: If the Hardware and Software are part of a configuration, then both components will get covered with Success Track. It is not possible to remove the Success Track service from a portion of a configuration. Scenario 2: If the Hardware and Software are purchased separately, we still require Success track coverage on both components. Examples: 1) ST coverage is mandatory for both Cat9k and mandatory DNA software. (Essentials and Advantage) 2) ST coverage is mandatory for both N9K and optional ACI/Nexus software if purchased.	Yes	Yes	No	No



Additional resources, including quoting and ordering

Not finding what you need?

Check out the [CX Solutions Marketing Content Map](#) for a library of marketing assets across offers and asset types.

It's organized alphabetically by offer and then by asset type within each offer "stack," and you can use Ctrl + F to find within the page.

Quoting and Ordering

- [Quoting and Ordering Operational Guide](#)
- [Success Tracks Pricing Comparison](#)
- [Steps to Pull Latest Global Price List \(GPL\) from CCW](#)
- [Configure Price Quote \(CPO\) Learning Resources](#)

Training Links

- [Success Tracks Learning Map](#)
- [CX Cloud Learning Map](#)

Partner

- [Success Tracks SalesConnect Hub](#)
- [Success Tracks FAQ \(Partner\)](#)
- [Success Tracks for Campus Network Presentation \(Partner\)](#)

Customer

- [Success Tracks on Cisco.com](#)
- [Success Tracks Oratium Conversation Guide](#)
- [Success Tracks At-a-Glance](#)
- [Success Tracks FAQ](#)
- [Success Tracks \(Level 1 and Level 2\) Proposal Template](#)
- [CX Cloud Idea Exchange \(Customer\)](#)