



Mit Bechtle und Cisco als Partner haben Sie verlässliche Spezialisten an der Hand. In diesem vielseitigen Serviceportfolio finden Sie für Ihre IT-Infrastruktur und jede Anforderung den passenden Service.

Bechtle branded Services.

Cisco Hersteller Services.

Klassische Services

Bechtle Cisco Premium Service

- SPOC Bechtle Deutsch und Englisch
- Reaktionszeit nach SLA
- Softwarebereitstellung
- Troubleshooting und Systemwiederherstellung
- Mehr Informationen unter: [BCPS](#)

Cisco Smart Net Total Care

- SPOC Cisco TAC
- Englisch
- Reaktionszeit nach SLA
- Softwarebereitstellung

Lifecycle Services

Bechtle Cisco Lifecycle Service

- SPOC Bechtle
- Deutsch und Englisch
- 30 Minuten Response-Time
- Leistungen aus dem Bechtle Cisco Premium Service
- Zentralisierter Support über Software und Hardware in einem Cisco-Produkt- und Multi-Vendor-Lösungseinsatz
- Bereitstellung von Service Asset Reports
- Priorisiertes Eskalationsmanagement
- Erfassung und Planung Change Management
- Mehr Informationen unter: [BCLS](#)

Cisco Solution Support

- SPOC Cisco TAC
- Englisch
- Leistungen aus dem Smart Net Total Care
- Zentralisierter Support über Software und Hardware in einem Cisco-Produkt- und Multi-Vendor-Lösungseinsatz
- Reaktionszeit nach SLA und Priorität:
 - 30 Minuten Rückmeldung für Schweregrad 1 und 2 Cases
 - Priorisierung gegenüber den Produktsupport Service Requests für Cases der Schweregrade 3 und 4

Partner Lifecycle Service (PLS-ST)

- SPOC Bechtle
- Deutsch und Englisch
- Leistungen aus dem PLS-S
- Zugriff auf Dashboard CX Cloud
- Proaktiver und Reaktiver Support
- Webinare von Experten (Portfolio Level 1)
- One-On-One Expert Coaching Sessions (Portfolio Level 2)
- High-Touch Expert Engagements (Portfolio Level 3)

Coming soon!

Cisco Success Tracks

- SPOC Cisco TAC
- Englisch
- Leistungen aus dem Cisco Solution Support
- Zugriff auf Dashboard CX Cloud
- Proaktiver und Reaktiver Support
- Webinare von Experten (Portfolio Level 1)
- One-On-One Expert Coaching Sessions (Portfolio Level 2)
- High-Touch Expert Engagements (Portfolio Level 3 – Coming Soon)
- Mehr Informationen unter: [Success Track](#)



Bechtle branded Services.

Bechtle Cisco Subscription Service

- SPOC Bechtle
- Deutsch und Englisch
- Extra Service zu Lizenzmodellen
- 24x7 Support
- Koordination der Bechtle Supporteinheiten & Cisco
- Software Updates
- Verknüpfung der CCO-ID
- Troubleshooting und Systemwiederherstellung
- Mehr Informationen unter: [BCSS](#)

Verfügbare Lizenzmodelle:

- Collaboration-Flex-Pläne
- E-Mail- und Web-Security
- ISE-Subscription

Software Services

Cisco Hersteller Services.

Cisco Service Full Coverage (SFC)

- Full-Service Coverage (Smart Net Total Care, Solution Support oder Success Tracks) für die komplette Kunden-Install-Base
- Geräte werden automatisch zum Servicevertrag hinzugefügt
- Besser vorhersehbare Service-Kosten
- Contract Management durch Cisco Asset Manager
- Regelmässige Abstimmungen und planmässige Rechnungsstellung

Voraussetzungen sind u. a.:

- Deal Size Minimum \$1 Million Total Contract Value Net Service
- Minimum 3 Jahre Laufzeit für SFC Agreement
- Cisco Asset Management Service ist erforderlich

Cisco Service Enterprise Agreement (Service EA)

Unterschied zu SFC:

- SFC ist ein Programm, das Cisco-Hardwareprodukte für alle Architekturen in einem einzigen Vertrag abdeckt
- Das neue Services Enrollment mit Solution Support betrifft sowohl Hardware als auch Software, jedoch für bestimmte Produkte und Architekturen in separaten Verträgen für jeden Technologiebereich*

Inhalt:

- Cisco Solution Support für Hardware und Software
- Enterprise Agreement Management Support: Regelmässige Termine mit Cisco (Beispiel-Themen: Unterstützung beim Contract Management, Lizenz-Analyse und Strategie)
- *Schwerpunkt Architektur: Services Enrollment (Solution Support u. EA Management Support) wird zunächst für alle Cisco Data Center Networking and Cisco Digital Network Architecture (Cisco DNA) Lösungen verfügbar sein
- Mehr Informationen unter: [Service EA](#)

Service Konstrukte



Cisco Hersteller Services.

Cisco Advanced Services

- Unterstützung von Cisco Consultants, Architects, Engineers und Program Managers
- Im Fokus des Advanced Services stehen Themen wie Beratung und Anleitung
- Der Kunde erhält Ressourcen, die ihm helfen, bestimmte Ergebnisse zu erzielen
- Einblicke und Fachwissen über die neuesten Technologien
- Multi-Domain und Multi-Vendor
- Dienstleistungen:
 - SD-Access Services
 - Zero Trust Strategy Service
 - Webex Meetings Services
 - SD-WAN Services
 - Secure Network and Cloud Analytics Services
 - Cisco Application Centric Infrastructure Services
- Mehr Informationen unter: **Advanced Services**

Cisco High-Touch Operations Management Service (HTOM)

- 24-Stunden-Zugang zu einem Team von spezialisierten Technikern, die Ihr Netzwerk kennen
- Support auf Netzwerkebene und nicht gerätebezogener Service
- Möglichkeit, mit dem/den gleichen Techniker(n) auf wiederkehrender Basis zu arbeiten
- Spezielle Rufnummer für die Meldung technischer Probleme
- Sammlung und Analyse von Informationen über den Kundengeschäftsbetrieb
- Ein ganzheitlicherer Ansatz für die Netzwerkverwaltung und erweiterter Fokus auf Netzwerkinfrastruktur
- Schnellerer Zugang zu Cisco Experten, Anrufe werden direkt an ein spezielles Team von Cisco Technikern weitergeleitet
- Mehr Informationen unter: **HTOM**



Weitere Informationen zu dem Bechtle Cisco Service Portfolio finden Sie hier:
bechtle.com/ch/cisco-servicepakete