

# CISCO TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK



**Amikor egy T-Systems ügyfél Cisco hálózati megoldásokat vásárol, a magas technológiai színvonal és a folyamatos hibamentes működés reményében teszi le a voksát a gyártó mellett. Ez reális és megalapozott elvárás, ám a T-Systems szakértői szerint a hosszú távú elégedettséghez és a biztonsághoz a terméken túl a gyártói támogatásra is szükség van.**

**A gyártói támogatás egy valódi szolgáltatás, amelynek a működése üzletileg is értelmezhető: nem feleslegesen lekötött erőforrás, hanem kiválóan befektetett pénz, hiszen sokkal nagyobb kiadásokat előzünk meg vele.**



A **support** a hálózati megoldások Achilles-sarka: ha az ügyfél nem tart rá igényt, éppen arról a kiemelkedő üzemeltetési biztonságról mond le, amelynek érdekében korábban a terméket megvásárolta. Nincs ez másképp a **Cisco megoldások** esetében sem: bár a megbízhatóságuk jól ismert, hardveres vagy szoftveres problémák mindenütt előfordulhatnak. Márpedig itt nem egy televízióról van szó: hiba esetén nem azt kockáztatjuk, hogy lemaradunk a kedvenc sorozatunk következő epizódjáról – **az üzletileg kritikus elemek (akár átmeneti) kiesése a vállalat core üzleti eredményére is súlyosan negatív hatással lehet.**

Pénzkérdés tehát, mint ahogyan akkor is anyagi szempontok döntenek, amikor eldől, hogy az ügyfél **igénybe veszi, illetve meghosszabbítja-e a gyártói támogatást.** Ahogyan Török Tibor, a T-Systems hálózati megoldások presales főmérnöke fogalmaz, a nemleges döntések elsődleges hajtóereje a költségcsökkentési szándék. Vagyis az illetékes vállalati IT-vezető megnézi, mennyi hardverhibát észleltek előző évben (nem kizárt, hogy az adott oszlop alján egy nullát talál), és a következő évre nem kéri a támogatást, mert bízik a szerencséjében.



Esetleg úgy gondolja, hogy ha száz eszköz közül egy sem hibásodott meg, akkor elegendő biztosíték, ha vásárol még öt tartalékot. Vagy csak az eszközpark egy részére, a kritikusnak tekintett eszközökre kér supportot, és reménykedik, hogy szoftverhiba esetén így is megkapja a szükséges támogatást, a hardverprobléma pedig pont azt az eszközt fogja érinteni, amelyet lefed a gyártói támogatás időszaka. Végző esetben pedig baj esetén utólag vásárol támogatást, hátha... Ezek mind jellegzetes fél- vagy pótmegoldások, amelyek épp a megbízható működést veszélyeztetik – hiszen vagy működnek, vagy nem.

„Hasonló a helyzet akkor is, ha az IT-részleg a warranty intézményére bízna a folyamatos működés biztosítását.” – hangsúlyozza Szabó Péter, a T-Systems vendor menedzsment-tanácsadója.

**A warranty nem helyettesíti a gyártói támogatást:** kizárólag hardverhibára vonatkozik, és 30 napos határidővel működik, ami a vállalati informatikában nem jelent megoldást (képzeljünk el egy online szolgáltatást, amely 30 napon keresztül műszaki okok miatt nem elérhető). A gyártói támogatás egy egészen más szintet képvisel: **a hibaelhárítás a bejelentés után azonnal megkezdődik**, a csereszükség legkésőbb egy munkanapon belül megérkezik – nem csupán a hardver eszköz, hanem a beüzemeléshez szükséges technikai segítség is. Vagyis ez egy valódi szolgáltatás, amelynek a működése, a határidőket is beleértve, üzletileg is értelmezhető.



A Cisco szinte kizárólag partnereken keresztül értékesít – ezen partnerek között is a legmagasabb, azaz a Gold szintűek közé tartozik a T-Systems. A partnereitől a Cisco elvárja **a folyamatosan szinten tartott és fejlesztett kompetenciát**, a szakembergárda naprakész utánpótlását. A support közvetlenül a Cisco-tól is megvásárolható, de az üzletág sajátosságai miatt **a partnereken keresztül alacsonyabb a költsége**. Ráadásul a partnercégnek – ez a T-Systems saját tapasztalata is – mindig szélesebb az ügyfélismerete. A hibaelhárítás háromoldalú folyamattá (Cisco-partner-ügyfél) válik, felgyorsul a folyamat, olajozottabb az együttműködés a napi szintű kollegiális kapcsolat miatt. Utóbbi abból is adódik, hogy ilyenkor a mi mérnökeink tárgyalnak a Cisco mérnökeivel a már említett ügyfélismeretre, valamint sok éves-évtizedes rutinra és kompetenciára támaszkodva. A legtöbb felmerülő kérdésre azonnal tudunk válaszolni, hiszen pontosan ismerjük az ügyfél hálózatát, mivel az esetek nagy részében mi építettük azt ki. Ebben a konstrukcióban mindenki – tehát a Cisco, a partner és az ügyfél is – abban érdekelt, hogy **a lehető legritkábban merüljenek fel hibák, és ha mégis felmerülnek, akkor a leggyorsabban háruljanak el**, hiszen mindhárom fél így jár a legjobban.

A T-Systems **Gold Partnerként** jogosult a **Partner Support Services** szolgáltatás nyújtására. Ez – Török Tibor megfogalmazásában – egyfajta biztosításként is értelmezhető: akkor teljesít a legjobban (ugyanúgy, mint az IT Security szolgáltatások, vagy a civil életben egy erős biztonsági zár az ajtón), ha „nem történik semmi”, azaz, ha megelőzi a bajt. Az IT-menedzser ilyenkor nem azt gondolja, hogy feleslegesen kötött le erőforrásokat, hanem ellenkezőleg: jogosan jelezheti a cégvezetésnek, hogy kiválóan fektette be a pénzt, hiszen sokkal nagyobb kiadásokat előzött meg vele.

A távmunka biztonsági szempontból is nagyobb kihívást jelent, ami felértékeli a hálózat működőképessége – és azon keresztül a gyártói támogatás – fontosságát. A problémát ugyanakkor most az is időszerűvé teszi, hogy az ügyfelek általában naptári évre terveznek, ami nem esik egybe a Cisco üzleti évével. **A hosszabb időtávú előretekintést** indokolja, hogy pályázati pénzből (amiből az intézményi IT-beszerzések legnagyobb hányada létesül) általában nem lehet a támogatás meghosszabbítására költeni, miközben az eszközök értéke indokolná a prolongálást, vagyis máshonnan kell rá forrást biztosítani. Még inkább szükségessé teszi az előretekintést, hogy a támogatásnak is van egy jellemző életciklusa: **folyamatos (rendszeresen megújított) supporttal** jóval tovább le lehet fedni egy termék élettartamát, mint amíg új támogatási időszakot lehet rá vásárolni. Ez pedig főleg egy idősebb eszközparknál szólhat amellet, hogy a hálózat átmenetileg se maradjon gyártói támogatás nélkül.