



Авансовая замена и все, что с ней связано

Департамент сервисной логистики и операций

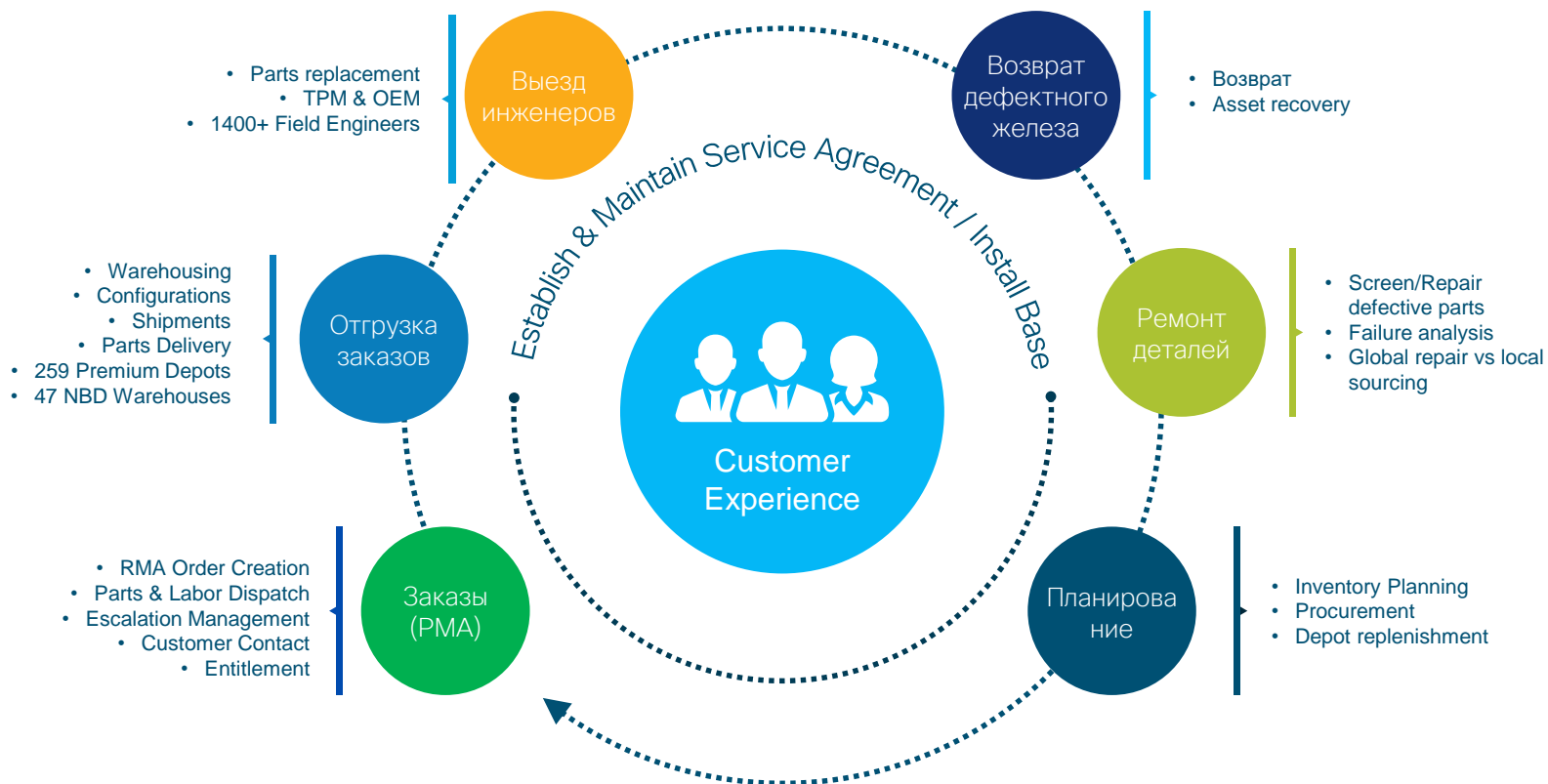
Сергей Алексеев – территориальный менеджер по странам Центральной и Восточной Европы, СНГ и Грузии

Май 2019

Оглавление:

- Как функционирует сервисная логистика
- Уровни сервиса
- География
- Поддержка
- Особенности авансовой замены

Как функционирует сервисная логистика



Уровни сервиса

Service Logistics & Operations (SLO) focuses on delivering Advance Hardware Replacement and Onsite Field Engineering Support to customers within Cisco's SmartNet Total Care (SNTC) portfolio.



Следующий рабочий день (NBD)*

4 часа

Отправка в день размещения заказа (SDS)*

Уровни сервиса

SAM tool : <https://samccx.cloudapps.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Showing Service Availability for: MOSKVA 121609 Click 'P' links for exceptions.												
	Standard				Premium							
	SDS Inter-national	SDS Local	8x5xNBD	8x7xNCD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	Onsite 8x5xNBD	Onsite 8x7xNCD	Onsite 8x5x4	Onsite 24x7x4	Onsite 24x7x2
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > RUSSIAN FEDERATION  note > MOSKVA > MOSCOW 121609												
All Products	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex Y P	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex Y P	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex Y P	Rule Ex N
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > RUSSIAN FEDERATION  note > MOSKVA > MOSKVA 121609												
All Products	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex Y P	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex Y P	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex N	Rule Ex Y P	Rule Ex Y P	Rule Ex N

География

4-х часовая замена:

- Москва
- Санкт-Петербург
- Владивосток
- Екатеринбург
- Казань
- Краснодар
- Новосибирск
- Н. Новгород
- Самара
- Сургут



Региональные склады:

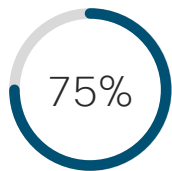
Москва, Казань, Пермь, Южно-Сахалинск

Поддержка

EMEAR Internal RMA Service Order Escalation Path



Особенности авансовой замены



Точность данных в
контрактах



Возврат дефектного
оборудования- 10 дней



CEEM 2.0



Поддержка FN
строго по
указаниям из FN



Товары двойного
назначения



Детали, покрытые
контрактом после
поломки



Замена по
выходу из строя.
Не колим



SN

Вопросы?



