



思科关键业务服务



目录

02

关键业务服务概览

04

分层级服务包

基础服务包 (Essential)

高级服务包 (Advantage)

12

思科架构和技术

16

成功案例分享:

国内某互联网银行的智能化运维新旅程

关键业务服务概览

01 全方位服务，满足 IT 团队不同层次的需求

保运营、促转型：预测商机，防范风险，加快采用

IT 环境的复杂性和必要性今非昔比。企业的 IT 预算有近 83% 花费在维持业务正常运行上，只有 17% 用于推动转型¹。除了成本问题，组织还面临着由人工流程、复杂性增加和技术快速发展带来的诸多挑战，例如效率低下、技能缺口和各种风险。

为了解决这些挑战，思科® 推出了关键业务服务，旨在帮助您在不同发展阶段制定和实施长期战略，在提高绩效和保护 IT 环境的同时，加快技术转型步伐。

我们协助客户优化 IT 环境的服务由来已久，曾创下五年投资回报率近 262%、网络中断时间减少 74% 的记录²。关键业务服务在原有服务的基础上增加了分析、洞察、自动化、合规和安全等方面的创新服务内容，价值进一步提升。

以成果为导向，贯穿每一个发展阶段

战略：化解风险，确保快速无缝地实施下一代战略

设计：针对不断变化的业务需求灵活设计和部署

绩效：预测并解决各种问题，促进绩效提升

安全：主动实施保护和防御措施，改善安全状况

平台扩展：部署并自动测试各种应用和服务

来源

1. ZK Research, 2017 年 12 月

2. IDC, 2017 年思科优化服务执行摘要

02 随时获得所需的专业知识

如果您的 IT 团队能随时联系适当的思科专家，就如何提高绩效及降低转型风险获得切实可行的分析、专家指导、实操帮助和自动化支持，会不会对您大有帮助？

思科关键业务服务可提供多种套装服务来满足您在不同 IT 发展阶段的需求，这些服务着眼于您的 IT 团队的独特需要，由思科专家直接提供。这样，我们就能了解您面临的挑战，适时提供适当的解决方案，让您以更少的风险更快实现理想的结果。

架构师：安全地创造新的收入流

工程师：缩短上市时间

网络运营人员：提高性能和可用性

安全运营人员：防御和应对网络攻击

开发运营人员：更快交付创新应用



架构



工程



网络运营



安全运营



开发运营

关键业务服务可让您在各个发展阶段迅速获得所需的专家资源

- 思科客户启动团队 - 在启动初期帮助您与专家建立联系
- 根据遥测数据和洞察结果，持续提供专家建议
- 专家一对一辅导培训

03 利用专业知识助您实现所需的业务成果

我们的服务团队拥有 300 万台思科设备的诊断数据、专有工具、最佳实践和丰富的经验，可以根据您的数据为您提供分析、指导和帮助，评估您的独特挑战和技能需求，并配合您的 IT 和业务主管制定相关战略。无论您是希望提升绩效，还是要打造更强大的基础设施、提高敏捷性或转变业务方式，都能从关键业务服务中受益。

“

我们与思科的合作关系为我们理想的供应商关系树立了标杆，使我们能与全数字化竞争者并驾齐驱、角逐创新。

Carmen Lopez Herranz
西班牙对外银行 (BBVA) 全球技术体验和
工作场所主管

助力所有 IT 职能实现所需结果

架构敏捷性



转型成功率
提高 50%

工程合规性



软件更新速度
提升 70%

运营洞察和
自动化



中断时间
减少 74%

安全运营



网络攻击导致的
经济损失
减少 99%

开发者解决
方案验证



上市时间
缩短 66%



分层级服务包

基础服务包 (Essential)

之所以开发基础服务包 (Essential)，是为了帮助客户优化性能和缓解 IT 风险。关键业务服务专家会与您合作，利用预测性分析来实施最佳实践，以防未来出现问题。基础服务包 (Essential) 包括下列四项基础服务：运营洞察力评估、专家评估研讨会、变更窗口支持和专家咨询服务。

运营洞察力评估

运营洞察力评估将为您网络运营（包括配置、系统日志分析、软件、硬件等方面）提供基于数据的、切实可行的建议和富有针对性的见解，帮助您减少运营风险、提高性能并最终降低成本。交付内容包括每月一次运营洞察力评估，以及每年总共 19 份报告，可以包括以下报告：

配置最佳实践报告

减少所有思科网络元素中具有相似功能的配置复杂性、错误配置和不一致配置，同时也验证您的网络是否符合思科最佳实践和行业标准。

系统日志分析报告

通过分析运营和性能系统日志数据，确定对思科网络元素造成的服务影响中可能蕴含的风险。

现场通知报告

确定并跟踪受思科发布的现场通知影响的思科网络元素。

硬件生命周期里程碑报告

确定并跟踪受思科发布的销售终止 (EOS)、软件维护支持或生命周期终止 (EOL) 等产品生命周期里程碑影响的思科网络元素。

产品安全公告影响评估

确定受思科发布的产品安全公告影响且影响评级为“严重”或“高”的思科网络元素，并获得有关如何应对该公告的专家建议。

软件管理战略报告

制定或更新一份软件管理流程和程序文档，帮助解决软件战略、生命周期管理、升级规划和触发条件等方面的问题。根据您已部署的标准和思科的建议获得有关提高软件采用 KPI 的建议，并可向专家咨询与思科发布的软件延期或 EOS/EOL 相关的问题。

软件分析和版本标准报告

获得思科对一个平台的软件版本的分析，以及专家对适合您的软件版本的建议。

降低风险报告

获取关于受影响程度最大的 10 个思科网络元素的崩溃风险因素的所需信息，这些信息按群集分组，可用于对比高风险集群中的思科网络元素和低风险集群中的思科网络元素。

变更窗口支持

通过此服务，您可以从思科咨询工程师的专业知识中获益，在您计划的变更窗口获得支持。对于每次计划中的网络变更，我们将在您的变更窗口之前和期间对变更进行评估，并审查您的“步骤方法”文档和测试结果，以落实思科的建议。交付内容包括每年四次变更窗口支持会话、变更规划期间专家指导、变更执行期间实时远程咨询，以及变更实施评估和建议报告。

专家评估研讨会

这项服务有助于提高您的团队的技术知识和技能。交付内容包括：最佳实践和推荐报告，以及每年两次专家评估研讨会。

研讨会可包括：



配置评估

获得有关软件功能规划决策的专家指导。此外，在我们的帮助下，您还将获得新的软件功能配置和部署最佳实践，以确定思科网络设备在遵从您的策略配置模板方面的遵从性趋势。您将收到一份配置评估报告，其中包含我们对一个思科平台和最多两项软件功能的建议。



测试评估

思科专家将对您用于测试环境中新增软件功能和配置更改的现有测试计划进行审核，并根据您的现有测试计划提供制定成功标准的相关指导。您将收到一份测试评估报告，其中包含我们对一个思科平台和最多两项软件功能的建议。



实施评估

利用与您的实施计划相关的思科专家建议和指导，实施新的软件功能和配置更改。您收到一份实施评估报告，其中包含我们对一个思科平台和最多两项软件功能的建议。

专家咨询

请使用我们的“专家咨询”会话来指导您实施技术。我们为您提供对预先安排的开放式注册目录，或与思科客户成功服务相一致的已录制网络研讨会的无限制访问权限。您可以通过这些课程与思科专家交流，他们会与您分享精辟见解并推荐最佳实践，帮助您引导、实施、使用、深入采用和优化思科解决方案。无论您处于技术之旅的哪个阶段，都能协助您取得成功。

分层级服务包

高级服务包 (Advantage)

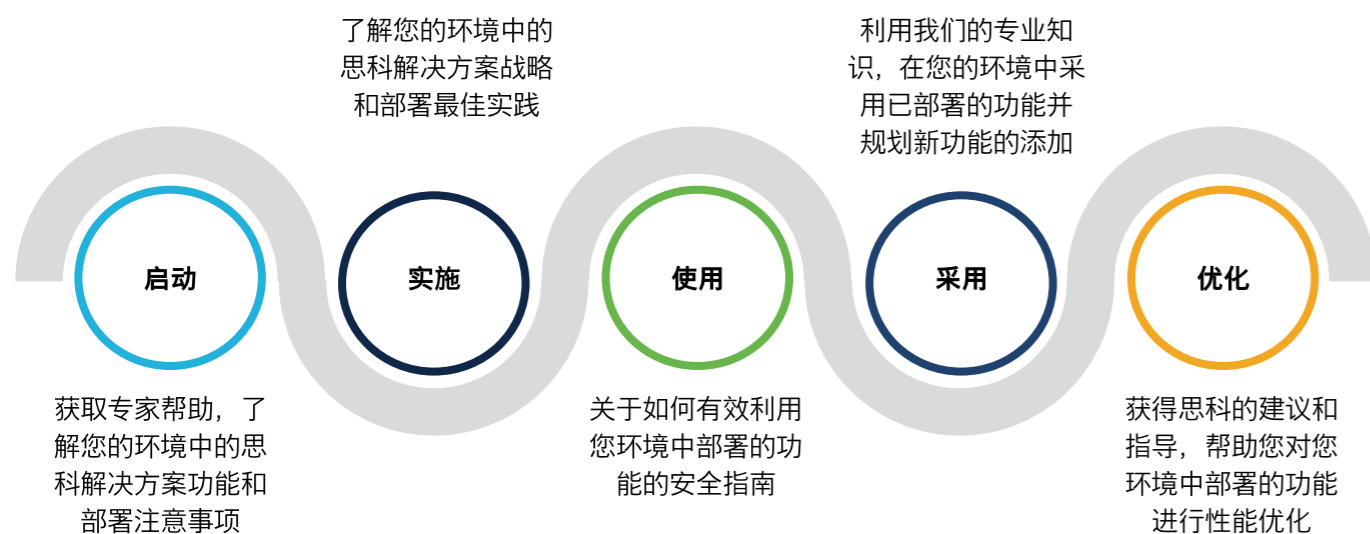
除基础服务包 (Essential) 中的所有服务之外，高级服务包 (Advantage) 还包括用于加快技术转型和采用的新服务。通过与思科专家持续合作，您可以制定合适的架构战略、设计、实施、深入采用和测试计划。您还可以以新的方式与专家进行合作，包括专家主导的小组研讨会、一对一辅导以及与整个技术生命周期中的使用案例密切吻合的交互式技术课程。

专家事件审核

我们帮助您评估 TAC 案例以确定问题根本原因，并建议采取措施来缓解反复出现的或会影响全局的问题，从而提高网络稳定性和性能。每个季度，客户都会收到一份专家事件报告，其中包括对他们可能曾向思科技术支持中心提交的严重程度为 1 级和 2 级的支持案例（如有）所进行的趋势、模式和补救措施季度审核。我们还会提供建议，帮助您确定根本原因，以及为了缓解反复出现的或会影响全局的问题而采取的相应措施。交付内容包括：每季度一份专家事件报告和建议，以及与 TAC 和客户工程师就问题根本原因分析程序的接洽，以缓解反复出现的或会影响全局的问题。

加速计划

我们通过与思科客户成功服务相一致的一对一思科专家技术会话，指导您成功地采用技术。交付内容包括：每年六次技术会话（远程或现场），以解决具体的工程挑战。每次会话的时长最长为七个小时，分布在两周内。课程类别包括：



除上面列出的服务外，Advantage 还包括：

运营洞察力评估

我们的运营洞察力报告为您的网络运营提供切实可行的数据驱动型建议和有针对性的洞察，包括配置、系统日志分析、软件、硬件等，以验证您的网络是否符合思科最佳实践和行业标准。我们的专家将帮助您优先处理和实施我们切实可行的数据驱动型建议，从而满足您在可用性、性能和风险最小化方面的目标。交付内容包括每月两次运营洞察力评估会话，以及每年总共 30 份报告。可以包括以下报告：

配置最佳实践报告

减少所有思科网络元素中具有相似功能的配置复杂性、错误配置和不一致配置，同时也验证您的网络是否符合思科最佳实践和行业标准。

系统日志分析报告

通过分析运营和性能系统日志数据，确定对思科网络元素造成的服务影响中可能蕴含的风险。

现场通知报告

确定并跟踪受思科发布的现场通知影响的思科网络元素。

硬件生命周期里程碑报告

确定并跟踪受思科发布的销售终止 (EOS)、软件维护支持或生命周期终止 (EOL) 等产品生命周期里程碑影响的思科网络元素。

产品安全公告影响评估

确定受思科发布的产品安全公告影响且影响评级为“严重”或“高”的思科网络元素，并获得有关如何应对该公告的专家建议。

软件管理战略报告

制定或更新一份软件管理流程和程序文档，帮助解决软件战略、生命周期管理、升级规划和触发条件等方面的问题。根据您的部署的标准和思科的建议获得有关提高软件采用 KPI 的建议，并可向专家咨询与思科发布的软件延期或 EOS/EOL 相关的问题。

软件分析和版本标准报告

获得思科对一个平台的软件版本的分析，以及专家对适合您的软件版本的建议。

降低风险报告

获取关于受影响程度最大的 10 个思科网络元素的崩溃风险因素的所需信息，这些信息按群集分组，可用于对比高风险集群中的思科网络元素和低风险集群中的思科网络元素。

变更窗口支持

通过此服务，您可以从思科咨询工程师的专业知识中获益，在您计划的变更窗口获得支持。对于每次计划中的网络变更，我们将在您的变更窗口之前和期间对变更进行评估，并审查您的“步骤方法”文档和测试结果，以落实思科的建议。交付内容包括每年四次变更窗口支持会话、变更规划期间专家指导、变更执行期间实时远程咨询，以及变更实施评估和建议报告。

专家评估研讨会

这项服务有助于提高您的团队的技术知识和技能。交付内容包括：每年四次专家审核研讨会以及最佳实践和推荐报告。



研讨会可包括：



战略审核

通过我们对您的投入驱动因素及业务和技术要求所进行的专家审核来验证您的架构概念或架构蓝图，确保您的架构与您的架构战略愿景和预期成果紧密契合。您将收到一份包含思科建议的战略审核报告。



架构审核

将您的业务要求转换为紧密契合您的业务和技术目标的架构管理愿景、多代计划和目标架构模型。您将收到一份包含思科专家建议的架构审核报告。



设计评审

专家将对您的当前设计进行审核以确保您可以获得预期收益。这些审核会确定当前设计是否引入了思科最佳实践，并且紧密契合您在拟议的设计更改、部署模式注意事项或实现容量和增长方面的要求和目标。您将收到一份包含思科建议的设计审核报告。



恢复能力审核

我们的专家将对您的架构设计、配置更改和监控功能进行评估，确定在可用性和恢复能力目标方面所得到的改进。我们将在一份恢复能力审核报告中向您提供相关建议。



审计复核

我们的专家对您的环境中某一个目标方面进行审核，确定特定网络元素、技术、协议或解决方案的表现，帮助您优化可用性、性能和安全性。我们将在一份审计审核报告中提供思科最佳实践和建议。

专家咨询

请使用我们的“专家咨询”产品来指导您实施技术。我们为您提供对预先安排的开放式注册目录，或与思科客户成功产品组合相一致的已录制网络研讨会的无限制访问权限。您可以通过这些课程与思科专家交流，他们会与您分享精辟见解并推荐最佳实践，帮助您引导、实施、使用、深入采用和优化思科解决方案。无论您处于技术之旅的哪个阶段，都能协助您取得成功。

思科架构和技术

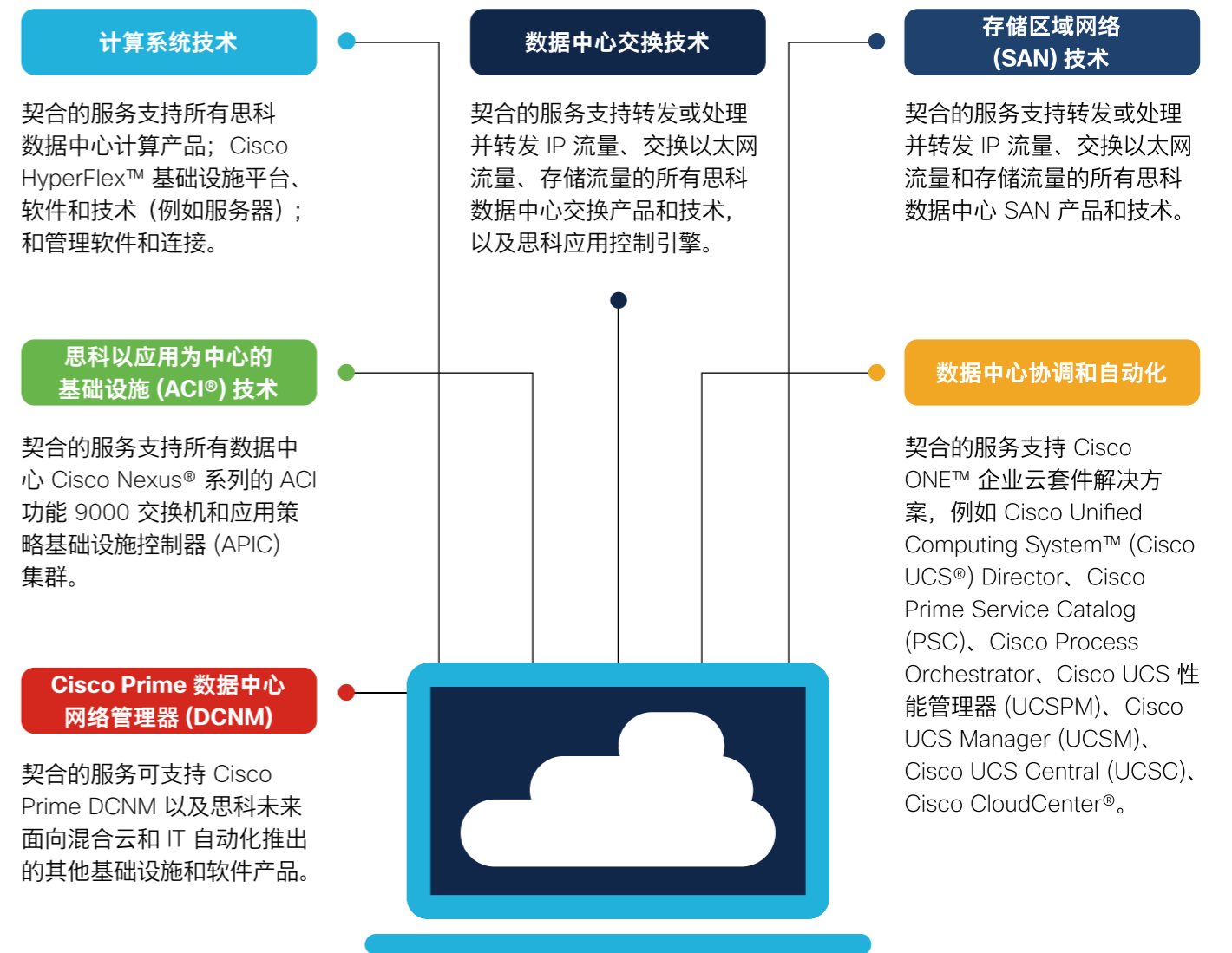
思科基础服务包 (Essential) 和高级服务包 (Advantage) 12 月期和多年期订用服务可支持以下架构：网络、数据中心、安全和协作。有关具体架构的信息，请参阅思科关键业务服务说明文档第 40 部分（“架构、技术和服务 SKU”）。



核心网络

- 路由和交换技术：契合的服务支持转发和处理路由 IP 流量和交换以太网流量的所有思科产品和技术、硬件、虚拟基础设施设备、软件定义接入交换机和控制器。
- 光网络技术：契合的服务支持所有思科光网络产品和技术，包括 DWDM、IPoDWDM、光传输 (OTN)、分组光网络、电路仿真、SONET 和 SDH。
- 无线网络技术：契合的服务支持所有思科统一网络无线产品，其中包括无线局域网 (WLAN) 接入点、无线控制器和无线网络管理、Connected Mobile Experiences (CMX) 和移动服务引擎 (MSE)。
- 网络管理和协调：契合的服务可支持思科应用策略基础设施控制器企业模块 (APIC-EM)、思科全数字化网络架构中心 (Cisco DNA Center)、Cisco Prime® 基础设施、Cisco Prime 网络、Cisco Prime Optical、Cisco Prime Central、Cisco Prime 性能管理器、Cisco Prime Provisioning、Cisco Prime Access Registrar、Cisco Prime Network Registrar、思科演进的可编程网络管理器 (EPNM)、思科 WAN 自动化引擎 (WAE) 和其他 Cisco OSS 和网络管理软件。
- 下一代有线接入技术：契合的服务支持电缆调制解调器端接系统 (CMTS)、思科融合宽带路由器 (cBR-8) 平台、演进的融合有线接入平台 (CCAP)、DOCSIS 3.1 迁移、有线宽带接入控制 (BACC) 和思科网络寄存器。

数据中心和云



安全

- 网络安全服务包括思科安全产品和解决方案，例如下一代防火墙和下一代入侵防御系统 (IPS)。这些服务支持所有产品和解决方案，包括客户网络和第三方网络技术。
- 云安全服务包括思科云安全解决方案，其中包括 Cisco Umbrella™ 和 CloudLock®。这些服务还支持非思科应用和客户开发的应用。
- 安全策略和访问服务包括思科策略和访问产品，其中包括身份服务引擎 (ISE) 和 AnyConnect® VPN。这些服务还支持客户定义的安全策略和物理安全防护。
- 高级威胁服务包括高级威胁产品和解决方案，例如思科高级恶意软件防护 (AMP) 技术、Stealthwatch® 和感知威胁分析。这些服务还支持用于防御高级威胁的非思科安全技术。
- Tetration 技术： 契合的服务支持 Cisco Tetration 集群 (39RU、8RU、云)、传感器 (软件和硬件) 以及软件订阅许可证。

协作

- 统一通信 (UC)： 契合的服务支持 UC 产品和解决方案，其中包括呼叫控制、云呼叫、通信网关、Unified Communications Manager (UCM)、Cisco Hosted Collaboration Solution、Cisco BroadCloud®、Cisco TelePresence® 等。
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)： 契合的服务支持针对 UCCE 的呼叫中心产品和解决方案，其中包括 Unified Customer Voice Portal (统一 CVP)。
- Unified Communications Manager (UCM)： 契合的服务支持 UC 解决方案，其中包括 Cisco UCM 和 UCM 云。
- 业务视频： 契合的服务支持业务视频解决方案，其中包括 Cisco Webex®、Cisco Webex Teams™、思科会议中心、Web 会议、会议室视频会议、桌面视频会议以及 Webex IT 和安全管理。
- Webex 联络中心： 契合的服务支持 UC 产品和解决方案，其中包括 Cisco Webex Contact Center 和 Webex Contact Center Enterprise (CCE)。
- Webex Calling： 契合的服务支持 Webex Calling 产品和解决方案，其中包括 Webex Teams。
- 云会议和消息传送： 契合的服务支持云会议和消息传送产品和解决方案，其中包括 Cisco Webex Teams、Cisco Webex 中心 (会议中心、活动中心、培训中心、支持中心)、Cisco Webex 云连接音频 (CCA)、Cisco Webex 会议服务器、思科协作会议室 (CMR) 云、CMR 混合解决方案、Cisco Jabber® 和 Cisco Webex Messenger。这些服务还支持即时消息传送和团队协作产品、应用和解决方案，以及联合服务。

为什么选择思科？

借助关键业务服务，您组织中的重要 IT 角色可以与思科专家合作，并使用分析、洞察力和自动化功能，从而实现更高性能并加快技术采用和转型速度。在技术之旅的每个阶段伴您左右。

您知道吗？



可信

凭借 30 多年的全数字化转型经验，我们可以帮助客户优化性能并加快技术转型步伐。



创新

11,000 名思科工程师拥有 700 多项专利和 10,000 项认证，因此他们每年能够处理 300 多万例支持案例。



简单

思科关键业务服务可适时提供适当的专业知识，并提供您所需的参与程度。



更敏锐的洞察力、更智能的行动

通过将深厚的专业知识与大规模机器学习相结合，我们可以帮助您实现更高性能并加快转型速度。



可通过思科合作伙伴扩大服务范围

我们的 62,000 全球合作伙伴持有超过 15,000 个思科认证，跨架构的专业化认证超过 21,000 个，帮助实现持续优化和创新。

成功案例分享

国内某互联网银行的智能化运维新旅程

客户简介

该客户是国内首家民营银行和互联网银行，其区别于传统银行之处在于采用“线上+银行”的模式，将主要业务运行于互联网之上而非传统的分行网点。

解决方案

经过与该客户通过多轮交流，思科客户体验团队充分了解微众银行的特定需求，制定了一套综合解决方案来满足客户面临的运维难题：

- BCS3.0 基础包：帮助客户解决网络运维的痛
- FTS：解决了现场支持方面的顾虑

具体服务交付项包括：



借助基于机器学习和人工智能的平台协助客户进行每月运营现状洞察分析回顾



通过专家回顾研讨会向客户传递传递网络运维的最佳实践，使其获得更多配置、部署和测试的经验



为客户提供变更窗口支持以减少变更风险



开设在线咨询专家环节让客户了解业界前沿科技解读以及同业最佳实践分享



客户收益

通过主动的规避运维风险以及增强至金融级别的网络运维能力提升整体业务运营能力

通过关键业务服务提供的分享以及同业最佳实践，协助客户由 OTT 转型至金融网络运维

更多详细信息

要了解关键业务服务包的详细信息，请立即与您当地的思科客户代表或思科授权合作伙伴联系并开始咨询。如需了解更多信息，请访问关键业务服务。