



5 20 1

2

ПРОДАЖА СЕРВИСОВ ***

*** РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

CISCO™

Работа с возражениями



Гарантия:

- Ремонт оборудования при условии его возврата на завод



Контракт на поддержку:

- Обслуживание оборудования и ПО в контексте сети + их интеграция в комплексную инфраструктуру.
- Услуги технических экспертов
- Своевременное обновление программного обеспечения
- Оперативное решение проблем
- Защита капиталовложения



Я изначально переплатил за качество продукции Cisco, зачем платить ещё больше?

Покупая контракт на поддержку Вы:

§ Покупаете лучшее в своем классе обслуживание - Cisco расходует значительную сумму средств из бюджета, выделяемого на R&D (около 15% прибыли) на разработку новых приложений и улучшения существующих.

§ Пользуетесь результатами капиталовложений компании Cisco в инновации и её непревзойденным опытом по поддержке своих сетевых решений по всему миру.

§ Cisco поддерживает свыше 10 миллионов работающих экземпляров программного обеспечения IOS от Cisco на 30 платформах, которые обслуживаются 500 000 сертифицированных профессионалов.



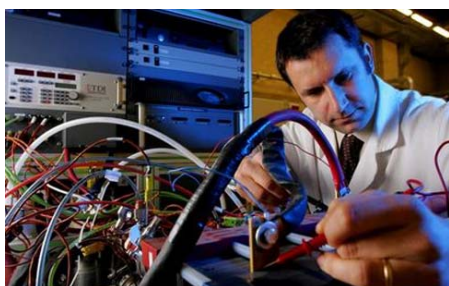
У нас в штате работают техники, которые самостоятельно справятся с поддержкой сети.

Подумайте:

Целесообразно ли использование внутренних ресурсов с точки зрения продуктивности компании?

Есть ли у сотрудников время и ресурсы на анализ каждой проблемы и поиск решения?

В зависимости от значения сети для бизнеса клиента, ему может потребоваться круглосуточное обслуживание 7 дней в неделю, что также потребует дополнительной оплаты внеурочных часов.



Зачем нужен контракт на обслуживание?

В прошлом году мы обошлись без него.

Контракт на обслуживание предполагает постоянную поддержку работоспособности и функциональности решения, а не только устранение возникающих проблем.

Сколько звонков в Центр технической поддержки сделал заказчик? Сколько раз обновлялось Cisco ПО? Сколько времени бы это заняло и сколько бы стоило, если бы не контракт?

Контракт на обслуживание сокращает общую стоимость владения и увеличивает окупаемость инвестиций. Оптимальная работа сети критически важна для достижения бизнес-целей.



Зачем нужен контракт на обслуживание?

В прошлом году мы обошлись без него.



Зачем продлевать контракт на обслуживание? Думаю, мы даже не пользовались им.



Наш коллектив знает используемые сейчас технологии. Зачем доплачивать еще за один год?



Мы не пользовались услугами поддержки по телефону.



Нас устраивает текущая версия ПО от Cisco. Зачем нужны обновления, помимо получаемых бесплатно?



Гарантию нельзя продлить подобно контракту на обслуживание, а срок ограниченной гарантии быстро закончится.

Контракт на обслуживание не равен простой замене оборудования

Бизнес многих заказчиков зависит от готовности всей сети и работающих в ней бизнес-приложений.

Комплексная поддержка корпоративной сети позволяет повысить общее качество работы; сокращаются незапланированные операционные расходы, снижается риск для бизнеса и увеличивается удовлетворенность внутренних клиентов.

Контракт на обслуживание предполагает постоянную поддержку работоспособности и функциональности решения, а не только устранение возникающих проблем.

Сколько звонков в Центр технической поддержки сделал заказчик? Сколько раз обновлялось Cisco ПО? Сколько времени бы это заняло и сколько бы стоило, если бы не контракт?

Контракт на обслуживание сокращает общую стоимость владения и увеличивает окупаемость инвестиций. Оптимальная работа сети критически важна для достижения бизнес-целей.

Техническая библиотека и ресурсы сайта Cisco.com; если в штате заказчика есть специалист CCIE, он также может воспользоваться техническими форумами.

Контракт на обслуживание включает в себя замену компонентов, обновления операционных систем и другого ПО.

Cisco постоянно совершенствует продукцию и решения. Чтобы сеть по-прежнему способствовала достижению бизнес-целей, нельзя допускать устаревания операционных систем и программного обеспечения.

Логичнее получать поддержку от экспертов, чем тратить деньги на обучение своих кадров, которые становятся всё более дорогостоящими, и которые можно потерять.

Есть ли у заказчика в штате специалисты, способные в любое время дня и ночи восстановить неработающую сеть?

Сколько времени в среднем занимает поиск решения технической неполадки?

Возникают ли трудности с установкой ПО?

Каждый час простоя может существенно повлиять на прибыльность бизнеса и ударить по репутации компании.

Контракт обеспечивает окупаемость инвестиций и постепенное сокращение общей стоимости владения, что позволяет планировать операционные расходы и гарантирует защиту бизнеса благодаря поддержке экспертов.

IOS от Cisco не только обеспечивает комплексную защиту сети, но и предоставляет такие средства и функции, как оптимизация QoS (Quality of Service — качество обслуживания), виртуальные частные сети VPN, брандмауэры, IP-телефония.

Компания Cisco соответствующим образом изменяет IOS и добавляет новые функции. Отказываясь от поддержки ПО IOS от Cisco, при каждом выпуске обновления или новой версии операционной системы, клиент в значительной степени теряет приобретенные конкурентные преимущества и ослабляет защиту.

К числу новых возможностей относятся защита, передача голоса, высокая готовность, IP-маршрутизация, качество обслуживания QoS, групповая передача по протоколу IP, IP-адресация, IP-мобильность, MPLS (Multiprotocol Label Switching — коммутация с помощью меток-признаков по нескольким протоколам) и подключения VPN.

Мы не видим преимуществ поддержки программного обеспечения.



ПО эволюционирует очень быстро. Поддержка ПО – это получение обновлений, защищенных правами интеллектуальной собственности, в том числе обновления файлов сигнатур для таких программ защиты, как McAfee и Symantec.

Приложения бизнес-критичны, их корректная работа зависит от своевременного обновления. По стандартному контракту клиент получает минимально необходимые выпуски (в том числе исправления ошибок). ПО прежде всего выигрывает от функций, которые добавляются в составе крупных выпусков.

Какие действия предпримет заказчик в случае сбоя программного обеспечения или нарушения работы всей сети?

Стоимость приобретения обновлений без расширенного контракта будет выше стоимости контракта на обслуживание.

На обслуживание не предусмотрено бюджета



Нам требуется обслуживание, однако ваше предложение слишком дорогое и содержит невостребованные услуги.



У нас есть контракт на обслуживание сети в головном офисе, однако он не по карману представительствам.



Обслуживание сокращает общую стоимость владения и способствует защите инвестиций – это дополнительное капиталовложение в технологии.

Контракт на обслуживание призван обеспечить комплексную поддержку сетевой инфраструктуры, в том числе готовности, надежности и производительности критически важных для бизнеса приложений.

Стоимость вызова без заключения контракта может оказаться равной стоимости целого контракта, к тому же вместе с обслуживанием клиент получает дополнительные преимущества.

Cisco Capital и разные объемы обслуживания – большая доступность. Так, вместо круглосуточного обслуживания 7 дней в неделю можно предложить 8-часовой режим и 5 дней в неделю.

Поймите, кто принимает решение. Каковы их личные задачи? Какова общая цель компании?

Укажите на важность сети для конкретной стороны бизнеса и снижения риска.

Обсудите общую стоимость владения и обеспечение прибыли в долгосрочной перспективе. Продление помогает постоянно извлекать выгоду из решения и гарантирует непрерывную поддержку бизнеса этими решениями.

Предложите контракты на несколько лет и возможности кредитования.

Не всегда выгодно держать специалиста по ИТ в каждом представительстве. Удаленные офисы клиента составляют неотъемлемую часть его бизнеса и требуют безопасности и функциональности на уровне головных офисов.

Комплексное обслуживание защитит всю сеть и предотвратит распространение неполадок из менее защищенного представительства, которые могут поставить под угрозу всю сетевую инфраструктуру.

Расходы на устранение различий между версиями и разрешение возникающих в этой связи проблем, скорее всего, будут больше стоимости контракта на обслуживание всей сети.

УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ !