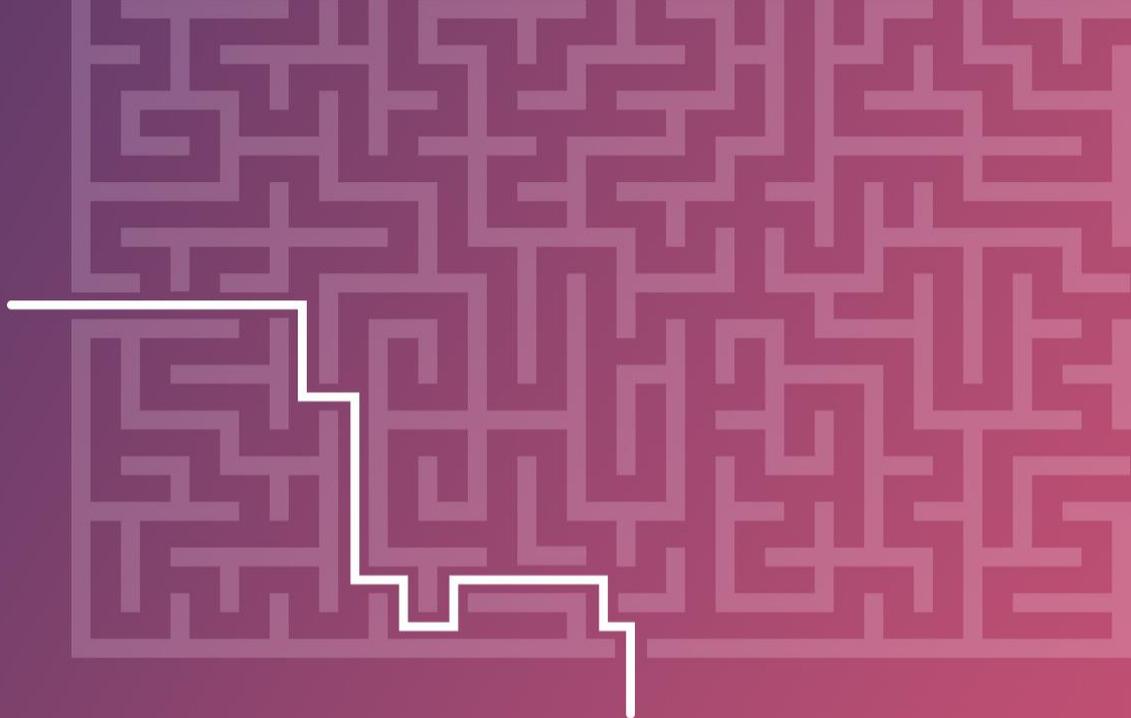




Преимущества сервисной
модели с возможностью выбора:
OPEX или CAPEX

Комков Дмитрий
Руководитель отдела сервиса
Unify Россия и страны СНГ



КРАТЧАЙШИЙ
ПУТЬ К УСПЕХУ

Бизнес ориентированные модели сотрудничества

Выберите свой вариант

Модель совместного обслуживания партнером и производителем

- Модель для партнеров, оказывающих сервисные услуги
- Совместное оказания услуг поддержки производителем и партнером

Модель перепродажи поддержки производителя

- Модель для партнеров по продажам и конечных заказчиков
- Партнер продает, производитель обслуживает

Контракт поддержки производителя SSP

SSP Co delivery - услуга поддержки программного обеспечения совместно с сертифицированными партнерами

- ✓ Право получения новых версий ПО по мере их выпуска
- ✓ Услуги круглосуточной горячей линии поддержки клиентов по телефону (английском)
- ✓ Услуги по диагностике и устранению замечаний к работе программного обеспечения

SSP Resale - услуга удаленной поддержки продуктов для конечных заказчиков и партнеров без специализации

- ✓ Право получения новых версий ПО по мере их выпуска
- ✓ Услуги круглосуточной горячей линии поддержки клиентов по телефону(английский)
- ✓ Услуги по диагностике и восстановлению работоспособности продуктов Unify

Контракт SSP co-delivery. Версия V2.1

Управления контрактами – портал PSC

- Управление действующими контрактами осуществляется через раздел PSC партнерского портала
- Каждому контракту в момент создания присваивается уникальный номер
- Удобный способ контролировать по номеру контракта его статус и получать спецификацию заказа для его продления

Контракт SSP co-delivery. Новые возможности

➤ Версия V2.1

- Переход от модели продажи сервисных лицензий к продаже сервисных контрактов
- Возможность выбора даты начала действия контракта

➤ Версия V3

- Возможность покупки контракта на 3 и 5 лет при размещении заказа на систему. Стоимость контракта за год фиксируется на выбранный период.

Программа Total Care – локальная поддержка производителя

1

Программа поддержки «Total Care» - это предложение от производителя техническим специалистам эксплуатирующих организаций, предоставляющее право прямого доступа к специалистам Центра Глобальной Технической Поддержки Производителя (Customer Care Service) в России

Программа представлена в виде набора сервисных пакетов, содержащих услуги и уровни технического обслуживания, необходимые для выполнения требований бизнеса по поддержанию и гарантированному восстановлению работоспособности услуг корпоративной телефонии и унифицированных коммуникаций

Программа Total Care – пакеты поддержки производителя

1

- ✓ Услуга оказывается глобальной службой поддержки Unify через сервисное подразделение в России. Язык взаимодействия – русский.
- ✓ Оказание услуг по восстановлению работоспособности на объектах заказчиков, включая замену неисправного оборудования.
- ✓ Услуга доступна для конечных заказчиков и партнеров, не имеющих сертифицированных специалистов, допущенных к самостоятельному обращению за поддержкой в рамках контракта SSP.

Программа Total Care – гарантийная страховка

2

➤ Услуги по восстановлению работоспособности

- ✓ Гарантированное восстановление работоспособности специалистами производителя
- ✓ Создание и хранение резервной копии программного обеспечения и конфигурации продукции
- ✓ Хранение, предоставление и установка запасных частей с локального склада в Москве

➤ Услуги по поддержанию работоспособности

- ✓ Проведение технической инспекции с систем. Подготовка отчетов и выдача рекомендаций

➤ Услуги операционного сопровождения

- ✓ Консультационная поддержка по вопросам работоспособности продуктов и решений UNIFY

Total Care – доступные программы

Номер Программы	Тип и версия продукции	Место оказания услуг	Тип	Состав услуг					
	OpenScare 4000 / OSV			Устранение случаев сбоя	Предоставление обновлений ПО	Единовременное резервное копирование	Предоставление запасных частей	Проведение инспекции	Консультации по вопросам работоспособности Продукции
Total Care 0.1	до 7.0 / до 8.0	РФ и страны СНГ	удаленно	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Да
Total Care 1.0	от 8.0 / от 9.0	РФ и страны СНГ	удаленно	Да	Да	Нет	Нет	Да	Да
Total Care 1.1	от 8.0 / от 9.0	Москва и МО	удаленно и на месте	Да	Да	Да	Нет	Да	Да
Total Care 1.2	от 8.0 / от 9.0	Москва и МО	удаленно и на месте	Да	Да	Да	Да**	Да	Да

Total Care – модель продаж

- ✓ Приобрести сервисные пакеты Total Care можно в виде Сертификата
- ✓ Сертификаты доступны через глобальную сеть авторизованных Партнеров. Ближайшего Партнера-дистрибьютора Unify можно найти по адресу:
<https://unify.com/en/partners/find-a-partner>

Возможные варианты технического сотрудничества

Выбор за вами

Контракт SSP Co-delivery (10% от стоимости лицензий)

Конечный заказчик  Авторизованный сервисный партнер  Портал поддержки партнеров Unify

Контракт SSP Resale (18% от стоимости лицензий)

Конечный заказчик
Партнер без подтвержденной специализации  Портал поддержки клиентов Unify

Пакет Total Care + SSP Co-delivery (18% от стоимости лицензий)

Конечный заказчик
Партнер без подтвержденной специализации  Сервисная служба в России  Разработчики Unify



MERLION
IT SOLUTIONS
SUMMIT

**Спасибо
за внимание!**

