



Партнерская программа услуг Cisco (CSPP)

Описание программы и ее преимуществ

Анна Лебединец, atishako@cisco.com

Определения показателей эффективности

Целевые показатели

€ Эффективность услуг

AR

Attach
Rate

Измерение эффективности партнера по продаже услуг совместно с продажей оборудования

RR

Renewal
Rate

Измерение эффективности партнера по продлению контрактов на обслуживание

Premium
Services

Измерение отношения заказов по техническим услугам премиум-класса (Technical Services Premium) и TSA к общему числу заказов партнера

✈ Эффективность поставок

SR

Service
Requests

Измерение эффективности партнера по рассмотрению обращений в техническую поддержку

RMA

Return
Material
Authorisation

Измерение эффективности партнера по диагностике до запроса замены оборудования

Изменения

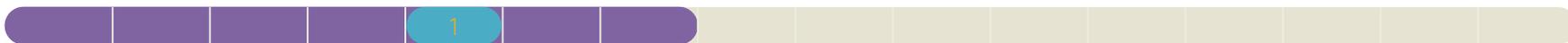
Q2FY20 – Октябрь 27, 2019

- Текущая RR метрика перейдет в In-Quarter Renewal Rate Metric (IQRR)
- Внедрение нового поощрения Multiyear incentive
- Partner Support Service (PSS) партнеры, находящиеся на eligibility bridge, не смогут получать рибейты за delivery метрики
- Цели по delivery metric (SR 75 and RMA 130)

Q3FY20 – Январь 26, 2020

- Участвовать в программе смогут партнеры со статусом не ниже Select
- Введение промо CX/CE promotion для партнеров, которые продают новые CX предложения со специализацией Customer Experience specialized (Customer Experience или Advanced Customer Experience)

Q2FY20 Расчет и выплата за Renewal Performance



In-Quarter Renewal Rate Metric

The In-Quarter Renewal Rate metric показывает, как партнер продлевает контракты, истекающие только в текущий период

- Многолетние контракты перейдут в отдельную метрику Multiyear
- Существующая метрика Renewal metric будет находиться в TPV Operational Indicators (до Q2FY20 она в Incentive metrics)

IQRR Targets	MEAR
Минимальный Порог	45%
Максимальный Порог	85%

Новые пороговые значения для получения ребетов CSPP

	Minimum Program Performance Target	Maximum Program Performance Target	Minimum Rebate Incentive	Maximum Rebate Incentive
Attach Rate	60%	80%	1%	8%
Renewal Rate	55% 45%	80% 85%	1%	6%
Premium Service Rebate*	N/A	NA	1%	3%

*4hour service, SWSS, TS Advantage

Partners can also access the Target Thresholds and Rebates on their PMC dashboard

Q2FY20 Расчет & выплата за продажу Многолетних контрактов

1

Multiyear Incentive

Измеряет соотношение продленных многолетних контрактов (24+ месяца) к **общей сумме истекающих многолетних контрактов в текущем квартале**

		MEAR
Минимальный Порог		65%
Максимальный Порог		85%
Минимальный ребейт %		1.0%
Максимальный ребейт %		3.0%

- Для получения multiyear ребейтов, должно быть достигнуто минимальное пороговое значение – 65%
- Ребейты будут выплачиваться от суммы normalized TPV % MY numerator value
- Многолетние контракты (MY) будут учитываться в сумме eligible services rebates bookings
- Многолетние контракты, заключенные сегодня, влияют на будущие % MY результаты

CSPP rebates

Сегодня и начиная с Q2/Q3 FY2020

Rebate Elements	Today	Q2FY20	Q3FY20
Attach Rate Rebate	X	X	X
Renewal Rate Based Rebate (Ends after Q1)	X		
In-Quarter Renewal Rate Based Rebate (New in Q2)		X	X
Multiyear Rebate (New in Q2)		X	X
Delivery/Value Based Rebate	X	X	X
AS Premium Service Rebate	X	X	X
TS Premium Service Rebate	X	X	X
SW Accelerator Rebate	X	X	X
CX/CE Promotional Rebate (New in Q3)			X

Note: Partners in Korea will be placed under the CSPP compensation rules for APAC effective Q2 FY20

Q3FY20 Новый CX Portfolio Promotion с Бонусом за Customer Experience Specialization

	No	Yes	Advanced
	Customer Experience Specialization	Customer Experience Specialization	Customer Experience Specialization
Note: CX Offers (all levels)	1%	3%	5%



Партнеры, которые продемонстрировали продвинутые компетенции в Customer Success Practice могут заработать больше ребейтов продавая новое CX portfolio.

CX Offer details: <https://salesconnect.cisco.com/open.html?c=0c9234af-49fc-44d6-b17d-880d3d7d1679>

Working view, final rebate percentages will be announced when the promotion is launched and applicable once the new CX offers become GA

Премия за расширенные услуги уровня Premium

Примерные сервисные предложения, по которым начисляется Premium Service Rebate (PSR) :

- Technical Services Advantage, Enhanced & Premium level
- Solution Support, Enhanced & Premium level
- Asset Management, Smart Assist
- Premium levels of SNTC (2&4 часовой)

Что вы должны сделать?

Для получения дополнительной информации ознакомьтесь с [Руководством по квалификационным заказам \(Eligible Bookings Guide\)](#).

TS Premium Services Ratio Range >65%, 75%, 85% - 1%, 2%, 3%

Премия за услуги по поддержке ПО (SWAR)



Поощряет партнеров продавать расширенные и премиальные услуги по поддержке программного обеспечения Cisco – Enhanced and Premium Software Support .

Если партнер достигает целевых показателей attach rate(60%) и renewal rate(55%), он получает фиксированную скидку в размере 3 % от общего объема квалификационных заказов

Примерные сервисные предложения:

Software Support, Enhanced and Premium; ранее называемый SWSS 2.0

Solution Support (SSPT) with Software Support Service 2.0 (Enhanced & Premium)

$$\begin{array}{l} \text{Премия} \\ \text{за услуги} \\ \text{по поддержке} \\ \text{ПО} \end{array} = 3\% \times \left[\begin{array}{l} \text{Общее количество квалификационных заказов расширенной} \\ \text{и премиальной поддержки программного обеспечения (ранее SWSS 2.0)} \\ + \\ \text{Общее количество доступных заказов SSPT} \\ \text{для программного обеспечения} \end{array} \right]$$

Управление и оценка плана с помощью TPV

- TPV находится по ссылке: www.cisco.com/go/tpv
- Для доступа необходима учетная запись Cisco и пароль
- TPV предоставляет полную видимость партнерских программ, включая детальные отчеты по букингам, платежам и метрикам
- Для того чтобы начали начисляться метрики по CSPP необходимо, чтобы партнер закупил сервисы 3 последовательных месяца по 1000 \$ USD.
- После покрытия этого минимального порога, метрики партнера подгружаются в TPV

Что такое Attach и Renewal Rate?

Attach Rate – сумма закупленного сервиса на новое оборудование, относительно суммы сервиса на все оборудование, закупленное за предыдущий год, не включая текущий квартал (-15 мес. + 12 мес.).

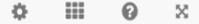
Renewal Rate – отношение суммы продленных контрактов в долларах GPL относительно общей суммы истекающих контрактов в долларах GPL за текущий квартал.



TOTAL PROGRAM VIEW

- Portfolio
- Program
- Payment
- Program Calendar
- Metrics**
- Detailed Reports
- Help and Training
- Feedback
- Logout

Metrics Home Incentive Metrics Operational Indicators



Partner Name

Fiscal Month

Program Name

The Fiscal Month filter only impacts the data shown in the Sales Metrics and Delivery Metrics section.

Action/Alerts

PMC Reporting Request PBR Metrics Definitions

Data Current as of: Apr 30, 2018, Dollar values displayed are for normalized service list price in US dollars.

Delivery metric incentives are only applicable to Partner Support Services eligible partners



Metric Scorecard

Rebate Calculator Incentive Threshold Historical Summary **Request Detail Data**

Sales Metrics				
Metric Name	Covered	Opportunity	%	Projected Rebate
Consolidated Attach Rate (LLW Adj)	81,040	102,138	79.3%	7.75%
Direct Attach Rate (LLW Adj)	0	0	0.0%	0.00%
Indirect Attach Rate (LLW Adj)	81,040	102,138	79.3%	
Renewal Rate				
Q1	12,402	250,321	5.0%	
Q2	18,648	51,758	36.0%	
Q3	25,077	36,354	69.0%	3.80%
Q4	2,032	55,684	3.6%	
TOTAL	58,159	394,117	14.8%	
Projected Sales Rebate %	Q3			11.55%

Delivery Metrics - Measurement Period To Date (Annualized)				
Metric Name	Numerator	Denominator	Ratio	Projected Rebate
PSS SR Ratio Rolling Cumulative	0.00	0	0.0	0.00%
PSS RMA Ratio Rolling Cumulative	0.00	0	0.0	0.00%
Projected Delivery Performance Factor				0.00%
Projected Value Based Service Rebate %				0.00%



TOTAL PROGRAM VIEW

- Portfolio
- Program
- Payment
- Program Calendar
- Metrics
- Detailed Reports
- Help and Training
- Feedback
- Logout

Metrics Home Incentive Metrics Operational Indicators



Partner Name
Fiscal Month
Program Name

Request Detail Data Files

<p>Incentive Metrics:</p> <ul style="list-style-type: none"> Direct Attach Rate (LLW Adj) Indirect Attach Rate (LLW Adj) PSS RMA Ratio Rolling Cumulative N PSS SR Ratio Rolling Cumulative Nur Renewal Rate (Q1) Renewal Rate (Q2) Renewal Rate (Q3) Renewal Rate (Q4) Renewal Rate (TOTAL) SRRMA Denominator Rolling Cumulat <p><input type="button" value="Request Detail Data"/></p>	<p>Operational Metrics:</p> <ul style="list-style-type: none"> % of Multi-Year Opportunities Coverage Rate Direct Attach Rate for LLW Products Direct Attach Rate for Software In-Year Renewal Rate (Q1) In-Year Renewal Rate (Q2) In-Year Renewal Rate (Q3) In-Year Renewal Rate (Q4) In-Year Renewal Rate (TOTAL) In-Year Renewal Rate NEXT FYQ1 In-Year Renewal Rate NEXT FYQ2 <p><input type="button" value="Request Detail Data"/></p>
---	---

Hold 'Ctrl' to select multiple metrics

Back To >> [Incentive Metrics](#)



TOTAL PROGRAM VIEW

VIP CSPP Cloud Partner Plus Channel Financing

Training here! ⚙️ 🗃️ ⓘ 🗕

- Portfolio
- Program**
- Payment
- Program Calendar
- Metrics
- Detailed Reports
- Help and Training
- Feedback
- Logout

Partner Name
Period
Currency

Program Summary - Metrics shown reflect those from the last rebate payment and may differ from the Metrics Scorecard

Booking Split by Payment Currency [Download](#)

Country/Country Group	Quarter	Month	Sales Performance				Delivery Performance				Premium Services				Software Accelerator Rebate				Rebate Totals	
			Eligible Bookings	Fulfilled Bookings	Rebate %	Projected Rebate Amount	Eligible Bookings	Fulfilled Bookings	Rebate %	Projected Rebate Amount	Eligible Bookings	Fulfilled Bookings	Rebate %	Projected Rebate Amount	Eligible Bookings	Fulfilled Bookings	Rebate %	Projected Rebate Amount	Projected Monthly	Projected Cumulative Quarterly
EUROPE EAST	Q4 FY2018	MAY FY2018	1,644	1,644	7.93%	130	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	130	130
EUROPE EAST	Q3 FY2018	APR FY2018	184,837	184,837	11.55%	21,349	0	0	0.00%	0	24,100	24,100	0.00%	0	0	0	0.00%	0	21,349	22,495
EUROPE EAST		MAR FY2018	6,176	6,176	11.55%	713	0	0	0.00%	0	1,083	1,083	0.00%	0	0	0	0.00%	0	713	1,146
EUROPE EAST		FEB FY2018	3,746	3,746	11.55%	433	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	433	433

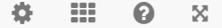
Premium Service Rebate Ratio

[Download](#)

Country/Country Group	Quarter	PSR Denominator	PSR Numerator	Ratio	Rebate %
EUROPE EAST	Q4 FY2018		1,644	0	0.00%
EUROPE EAST	Q3 FY2018	146,429		25,183	17.20%



- Portfolio
- Program
- Payment
- Program Calendar
- Metrics
- Detailed Reports
- Help and Training
- Feedback
- Logout



Bookings and Payment *

Eligible Bookings

*Program

CSPP

Currency

USD

*Partner Name

471884 INLINE TEL...

*Period

Q4FY18; Q3FY18

Submit

You can now proceed with submission

Dispute window – окно для направления несоответствий

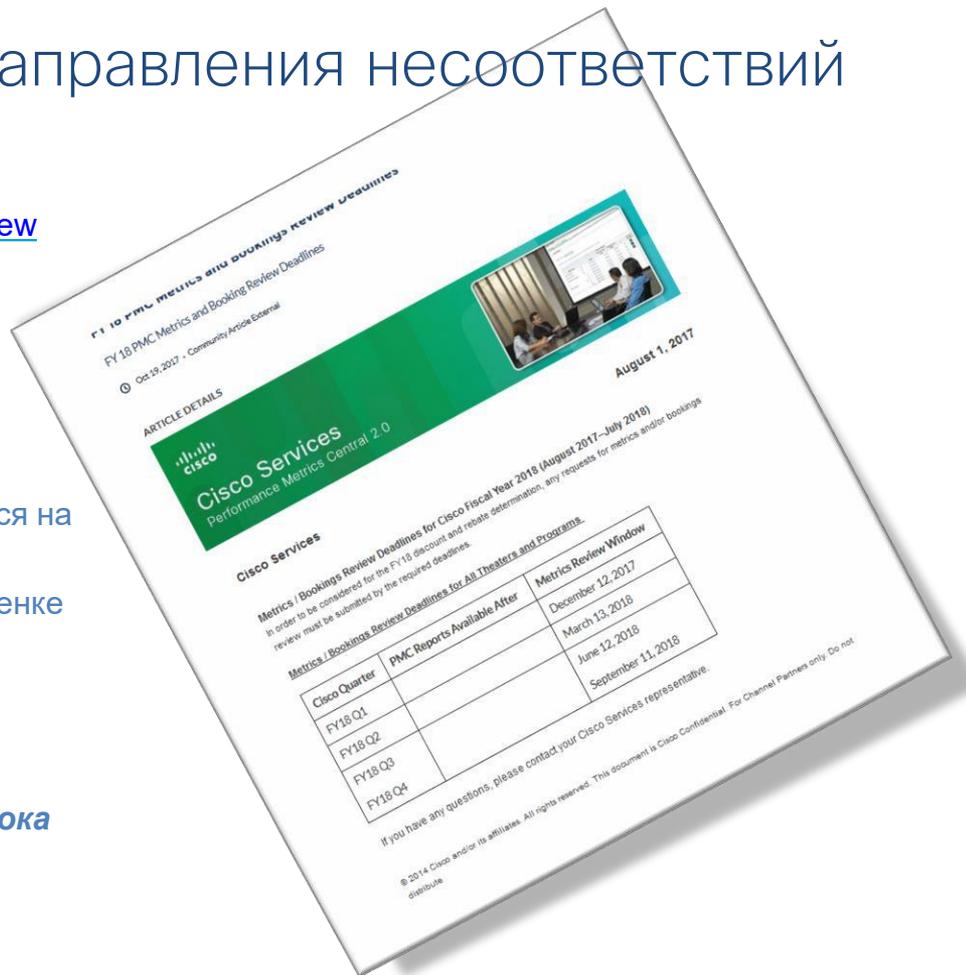
[При оценке показателей в инструменте Total Program View \(TPV\) если вы заметили несоответствие](#), откройте кейс, [нажав сюда](#), используя следующую дорожку: Additional Support (Дополнительная поддержка) > Performance Metrics (Показатели эффективности).

Сроки обращения в службу поддержки распространяются на несоответствия в отношении показателей и премий.

Ознакомьтесь с крайними сроками подачи кейсов по оценке показателей и заказов за 2019 FY [нажав сюда](#).

FY19Q4 – 10 Сентября 2019

ПРИМЕЧАНИЕ: кейсы, открытые с нарушением срока рассматриваться не будут



Как преуспеть в программе CSPP

- Регулярно проверять состояние метрик в TPV
- Регулярно выгружать отчеты по Attach & Renewal Rate, а также по SR & RMA, если продаете Partner Branded Services (PSS)
- Продлевать срок истеющие сервисные контракты (без разрыва)
- Прикреплять сервис на непокрытое оборудование
- Регулярно выгружать отчеты по Eligible & Ineligible bookings
- Просматривать какие букинги учитываются и какие не учитываются при калькуляции ребейтов
- Иметь назначенного CSPP rebate coordinator в PSS
- Продлевать статус зарегистрированного партнера срок.
- Indirect Channel Partner Agreement / ICPA /слетает



Вопросы?