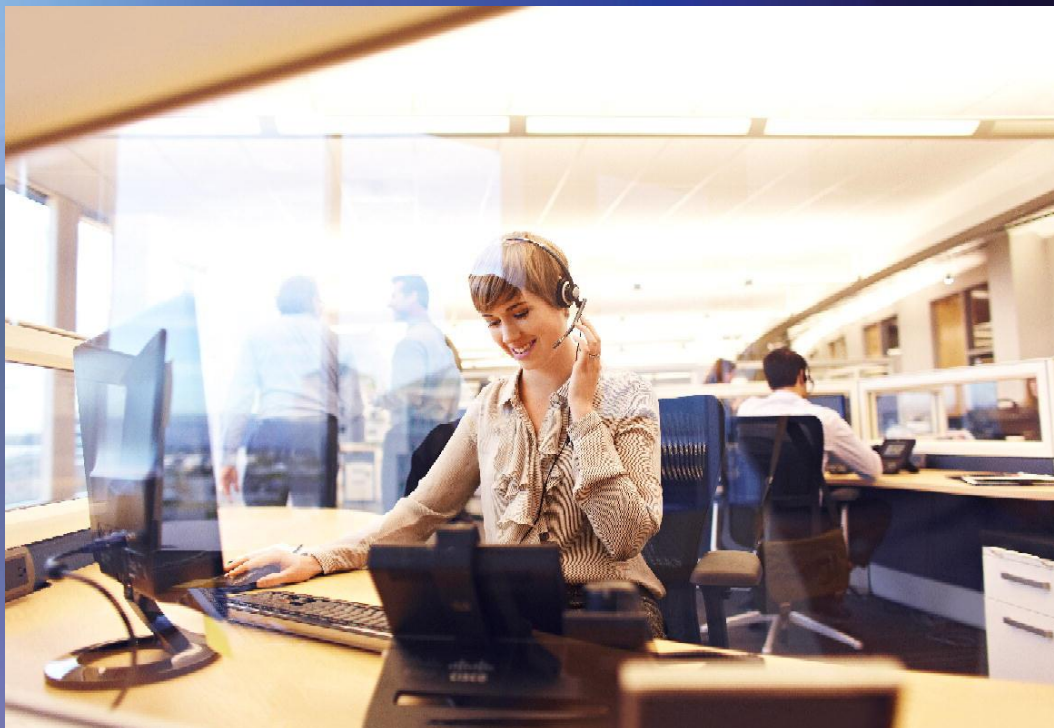




# Эскалация сервисного запроса



Ноябрь 2015

Общедоступная информация компании Cisco

**Повышение приоритета** - изменение процесса обработки сервисного запроса, а именно увеличение времени, которое будет потрачено на вашу проблему. Повышение приоритета кейса производится в случае ухудшения работы сети во время работы над кейсом.

**Повышение приоритета  
это НЕ эскалация**



**Эскалация** – расширение круга лиц, вовлеченных в решение проблемы, которая явилась причиной открытия сервисного запроса, а также распространение информации о проблеме внутри компании Cisco. На этапе эскалации сервисный запрос находится на контроле у менеджера Центра Технической Поддержки.

- **Приоритет (S1)** – Авария в сети или на сетевом окружении, или неполадки, оказывающие критическое воздействие на бизнес-процессы. В этой ситуации конечный пользователь и компания Cisco совместно используют все имеющиеся ресурсы для решения проблемы в круглосуточном режиме. В случае, если проблему не удалось решить в рабочее время, запрос передается в команду Технической Поддержки Cisco (TAC), расположенную в другом часовом поясе для продолжения работы над ней.
- **Приоритет (S2)** – Значительное снижение производительности существующей сети или сетевого окружения, или негативное воздействие некорректной работы продуктов компании Cisco на важные аспекты бизнес-процессов компании. В этой ситуации конечный пользователь и компания Cisco совместно используют все имеющиеся ресурсы для решения проблемы только в рабочее время. Сервисный запрос не передается в команду TAC, расположенную в другом часовом поясе.
- **Приоритет (S3)** – Снижение рабочих характеристик сети или сетевого окружения при функционировании большей части бизнес-процессов. Ваша компания и компания Cisco принимают меры для восстановления сервиса до приемлемого уровня. Поддержка осуществляется в рабочее время того центра технической поддержки, в котором был открыт сервисный запрос.
- **Приоритет (S4)** – Необходима информация или консультация специалиста по установке или настройке продуктов Cisco. Негативное воздействие на бизнес-процессы незначительно либо отсутствует.





# Повышение приоритета сервисного запроса

В случае ухудшения работы сети во время работы над кейсом по Вашей просьбе приоритет сервисного запроса может быть повышен.

## Как повысить приоритет сервисного запроса:

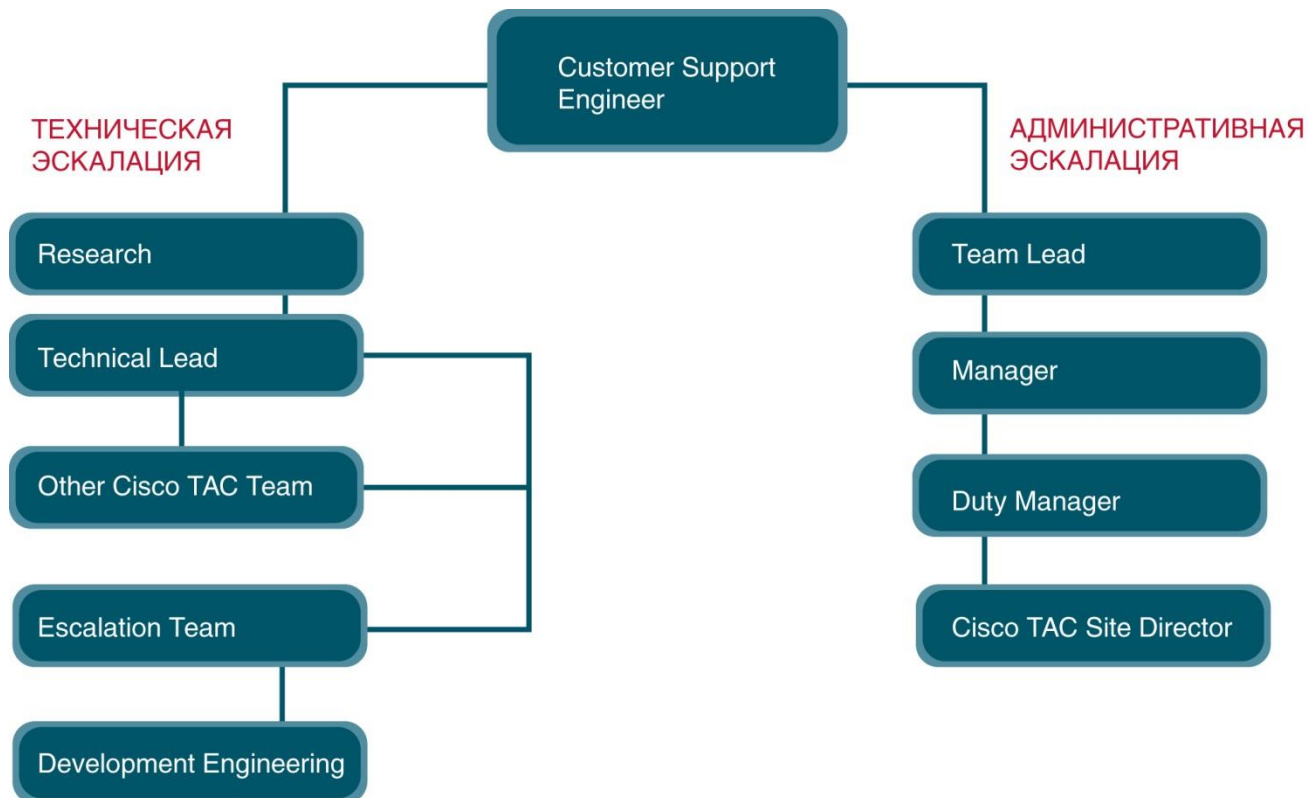
- Сообщите Вашему « текущему » инженеру ТАС об изменениях, произошедших в сети, и попросите поднять приоритет запроса.
- Позвоните в команду CIN (Customer Interaction Network) по указанным телефонам:  
8 800 700 0522 (бесплатный для всех регионов России)  
+7 495 961 1382 (Москва)  
+7 812 313 6230 (Санкт - Петербург)  
Полный список контактов: [http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco\\_worldwide\\_contacts.html](http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html)

В случае повышения приоритета до уровня S1 или S2 поддержка будет осуществляться на английском языке. (Запросы из русскоговорящей команды ТАС будут направлены в другую команду ТАС).

В случае повышения приоритета до **уровня S1**: требуется выделение сотрудников как со стороны компании Cisco, так и с вашей для **круглосуточной** работы по запросу; для уровня S2 - в стандартное рабочее время.

---





В случае, если Вы хотите эскалировать свой сервисный запрос внутри ТАС, убедитесь в наличии следующих данных для эффективной эскалации:

- Описание проблемы
- Текущая ситуация с Вашей сетью
- Влияние на технические процессы (Technical Impact)
- Влияние на бизнес-процессы (Business Impact)
- Потенциальное усугубление проблемы





В случае, если Вы недовольны ходом разрешения сервисного запроса или качеством обслуживания, по Вашей просьбе сервисный запрос может быть эскалирован на более высокий уровень.

## Как эскалировать сервисный запрос:

**Уровень 1. Техническая эскалация.** Сообщите Вашему "текущему" инженеру ТАС, что Вы хотите эскалировать сервисный запрос, и он инициирует процесс эскалации согласно внутренним процедурам (см. слайд 3). В зависимости от ситуации к решению вопроса могут быть подключены эскалационный инженер, специалисты других подразделений ТАС, разработчики.

**Уровень 2. Административная эскалация.** Если Вы недовольны процессом технической эскалации, по Вашей просьбе к решению Вашего вопроса может быть привлечен менеджер подразделения ТАС, в котором работает Ваш текущий инженер.

**Уровень 3. Административная эскалация.** Если проблема остается неразрешенной, а ситуация становится максимально критичной, обратитесь к Вашему аккаунт-менеджеру, либо свяжитесь с командой CIN (Customer Interaction Network) по телефону: [http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco\\_worldwide\\_contacts.html](http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html), сообщите оператору номер Вашего сервисного запроса и попросите эскалировать запрос к дежурному менеджеру Центра технической поддержки Cisco.

### Обязанности ТАС Duty Manager:

- Вникнуть в проблему
- Выделить при необходимости дополнительные ресурсы

## **Процесс эскалации RMA запроса рекомендуется в следующих случаях:**

- бизнес Клиента находится под угрозой;
- по истечении 24 часов логистический центр не отвечает на запрос Клиента;
- в течение 48 часов Клиент не получил подтверждения об оформлении RMA;
- дата отгрузки не соответствует уровню сервиса, прописанному в контракте Клиента;
- Клиент не удовлетворен предоставленной ему сервисной поддержкой.



## Компания Cisco рекомендует предпринять эскалацию возникшего запроса по следующим шагам:

**Уровень 1.** Обратитесь в LSC (Logistics Service Center) и попросите эскалации Вашего запроса.

По телефону +31 20 485 4200 – пн-вс. 7:00 – 17:00 GMT/BTS

По электронному адресу [emear-lsc@cisco.com](mailto:emear-lsc@cisco.com)

Если Вы не говорите по-английски, попросите соединить Вас с русскоговорящим специалистом.

Если ситуация остается неразрешенной, компания Cisco рекомендует эскалировать свой вопрос на следующий уровень.

**Уровень 2.** Обратитесь в LSC (Logistics Service Center) и попросите соединить Вас с супервайзером.

По электронному адресу [emear-lsc@cisco.com](mailto:emear-lsc@cisco.com)

По телефону +31 20 485 4200 – пн-вс. 7:00 – 17:00 GMT/BTS

**Уровень 3.** Если решение по-прежнему не предоставлено, по Вашей просьбе будет выполнена эскалация запроса на следующий уровень согласно внутренним процедурам компании Cisco.

О результатах эскалации запроса Вы будете проинформированы сотрудником LSC.

**Перед эскалацией** вопроса по скачиванию Программного Обеспечения убедитесь в том, что:

- продуктовый номер устройства, для которого планируется загрузка ПО, входит в перечень устройств, покрытых Вашим сервисным контрактом;
- номер сервисного контракта указан в профиле CCO ID, который используется для доступа к приложению по скачиванию ПО.

<http://software.cisco.com/download/navigator.html?a=a&i=rpm>

**Процесс эскалации:**

**Уровень 1.** Обратитесь в команду Entitlement team по электронному адресу [ent-dl@cisco.com](mailto:ent-dl@cisco.com) и предоставьте данные ниже:

- CCO ID
- Contract Number
- Desired SW image name
- Serial Number or PAK
- Product ID

**Уровень 2.** Если ситуация остается неразрешенной, попросите агента Entitlement team, который работает над Вашим запросом, эскалировать его на следующий уровень.

## Процесс эскалации:

**Уровень 1.** Обратитесь в команду Licensing team по электронному адресу [licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com) и предоставьте описание проблемы.

Или откройте запрос онлайн: <https://survey.opinionlab.com/survey/s?s=10422>

**Уровень 2.** Если ситуация остается неразрешенной, попросите агента Licensing team, который работает над Вашим запросом, эскалировать его, либо свяжитесь с командой CIN (Customer Interaction Network) по телефону:

[http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco\\_worldwide\\_contacts.html](http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html),

Сообщите оператору номер Вашего сервисного запроса и желание эскалировать его.



CISCO™