



尊敬的终端用户：

思科中小企业支持团队发布了针对精睿产品的支持服务模式，当终端用户首次购买的产品超过 90 天以后，可以享受该项服务。

此项服务有什么意义？

为思科精睿产品提供一种硬件保修服务流程，从而改善代理商/终端用户更换产品的时间。而目前用户向原销售点代理商退还问题产品，并在柜台更换的这一服务流程适用于购买 90 天之内的产品。

此项服务对现在的程序有什么影响？

没有影响-此项服务旨在为那些购买思科精睿产品 90 天之后发现问题的终端用户提供服务。

服务对象

终端用户-全新的服务渠道力求改善客户体验。

用 户 **思 科**

The diagram illustrates the RMA process flow between a user and Cisco, divided into two main sections by a vertical line. The left section represents the user's side, and the right section represents Cisco's side.

- Step 1:** 用户电话联系思科精密产品支持中心 (SBSC) (User calls Cisco's Precision Product Support Center (SBSC)). An arrow points from the user to the SBSC center.
- Step 2:** SBSC 中心向用户发送 RMA 号码以及换货说明 (SBSC center sends RMA number and replacement instructions to the user). An arrow points from the SBSC center to the user.
- Step 3:** 用户承担运费把产品故障的部分寄送到思科工厂或库房 (User pays shipping to send the faulty product part to Cisco's factory or warehouse). An arrow points from the user to a truck icon.
- Step 4:** 思科工厂或库房收到用户的有故障产品部分 (Cisco's factory or warehouse receives the user's faulty product part). An arrow points from the truck icon to the factory/warehouse icon.
- Step 5:** 思科工厂或库房将修复后的产品寄送到用户手中并支付运费 (Cisco's factory or warehouse ships the repaired product to the user and pays shipping). An arrow points from the factory/warehouse icon to the user.

Icons used: A person with a briefcase for the user, a person at a computer for the SBSC center, a truck for shipping, and a forklift with boxes for the factory/warehouse.

- 精睿产品支持中心将检查有故障的产品，然后决定是否有必要更换硬件。
- 代理商/终端用户将被告知故障件返还地址，并有责任将有故障的产品部分寄回至思科的国内返修服务库房。
- 收到和登记最终用户问题产品后，思科精睿产品返厂（RTF）更换品从国内仓库于当日寄出。
- 思科承担保修内产品更换费用，代理商/终端用户承担运送故障件至国内返修服务库房的成本。

http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_cisco_small_business_support_center_contacts.html

http://www.cisco.com/en/US/prod/warranty_ga_quest.html#~small_business

思科中小企业团队



北京市朝阳区建国门外大街2号 北京银泰中心
银泰写字楼C座7-12层
邮编: 100022
电话: (8610)85155000
传真: (8610)85155960

上海市长宁区红宝石路500号
东银中心A栋21-25层
邮编: 201103
电话: (8621)22014000
传真: (8621)22014999

广州市天河区林和西路161号
中泰国际广场A塔34层
邮编: 510620
电话: (8620)8513000
传真: (8620)85193008

成都市滨江东路9号B座
香格里拉中心办公楼12层
邮编: 610021
电话: (8628)86961000
传真: (8628)86961003

2009©思科系统公司版权所有。该版权和其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识均为思科系统公司或在美国和其他国家的附属机构注册的商标。这份文档中所提到的所有其它品牌。