

FRAGEN UND ANTWORTEN

CISCO SMB SUPPORT ASSISTANT (EMEA)



SERVICE DETAILS

1.1 Was ist Cisco SMB Support Assistant?

Cisco® SMB Support Assistant ist das neueste Produkt im Cisco Systems ®-Portfolio für technische Support-Services und der erste Schritt in Richtung eines umfassenden Serviceprogramms für kleine und mittlere Betriebe.

1.2 Für wen eignet sich Cisco SMB Support Assistant?

Cisco SMB Support Assistant eignet sich für Betriebe kleiner und mittlerer Größe, die Support für ausgewählte Cisco-Geräte benötigen, auf denen einfache Routing-, Switching-, Wirelss-, Sicherheits- und VPN-Anwendungen ausgeführt werden. Das Programm umfasst kostengünstigen, branchenführenden technischen Support, der auf Ihre Netzwerk- und Geschäftsumgebung zugeschnitten ist. Der Service wurde konzipiert, um die speziellen Probleme von kleinen und mittelständischen Firmen rechtzeitig zu beheben.

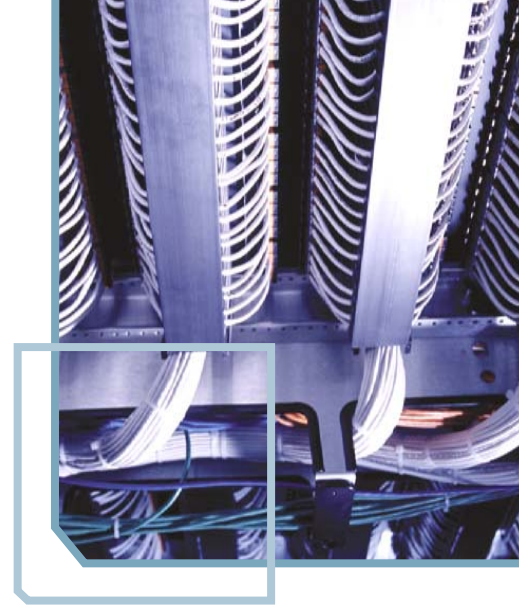
1.3 Welche Kundenanforderungen erfüllt Cisco SMB Support Assistant?

Cisco SMB Support Assistant ist eine Kombination aus Diagnose- und Fehlerbehebungs-Support mit beschleunigtem Austausch von Teilen am nächsten Werktag (falls verfügbar, andernfalls den Versand am selben Tag). Damit verfügen Sie über kostengünstigen grundlegenden Support für Cisco-Geräte, auf denen Anwendungen mit geringer Komplexität ausgeführt werden. Sie erhalten Zugang zu den Cisco Technical Assistance-Agenten, die zu den besten in der Branche gehören. Die Cisco SMB TAC-Agenten sind für Sie da, um Probleme im Zusammenhang mit dem Betrieb Ihres Cisco-Geräts zu diagnostizieren und zu beheben.

1.4 Aus welchen Service-Komponenten besteht dieses Programm?

Service-Komponenten
Einreichen einer Serviceanfrage rund um die Uhr an 7 Tagen der Woche; SMB TAC-Techniker antworten innerhalb von einem Werktag
Beschleunigter Austausch der Hardware am nächsten Werktag, , andernfalls Versand am selben Tag
Fehlerkorrekturen für Betriebssysteme (bei Bedarf)
Speziell für SMB Kunden konzipierte Online-Netzwerkmanagement-Tools

* Der Eingang der Anfrage sowie die Diagnose und Feststellung des Hardwarefehlers durch Cisco muss vor 15.00 Uhr Ortszeit des lokalen Lagers erfolgen. Nach dieser Uhrzeit eingegangene Teileanforderungen werden am nächsten Werktag versandt.



1.5 Wie funktioniert das Programm?

Details	Cisco SMB Support Assistant
Berechtigung ausgewählten Produkten	Alle neu angeschafften Geräte bei
Verfügbarkeit	Ab 4. April 2005
Listenpreis	Bei Ihrem autorisierten Cisco-Wiederverkäufer zu erfragen
Standardvertragslaufzeit	Ein (1) Jahr, verlängerbar

1.6 Welche Technologien werden von Cisco SMB Support Assistant abgedeckt?

Cisco SMB Support Assistant unterstützt einfache Routing-, Switching-, Wireless-, Sicherheits- und Virtual Private Networking (VPN)-Anwendungen, die auf den Cisco-Produkten in der Tabelle unten ausgeführt werden.

SWITCHES	SOHO ROUTER	ROUTERS	FIREWALL PRODUKTE	WIRELESS PRODUKTE
C2900 XL	800BB	1600	PIX-501	AIRBR
C2940	800TRAD	1700	PIX-506	AIRAP
C2950		1800	PIX-515	AIRCA
C2970		2600		AIROLD
C3500XL		2800		AIR340
C3550				AIR350
C3560				AIR1100
				AIR1200
				AIR1300
				AIR1400

1.7 Welche Technologien und Anwendungen werden von Cisco SMB Support Assistant nicht unterstützt?

Cisco SMB Support Assistant unterstützt kein Voice over IP (VoIP) und Quality of Service (QoS). Wenn Sie diese fortschrittlichen Technologien anwenden, sollten Sie das Gerät mit Cisco SMARTnet ® -Support unterstützen.



2. Support-Prozesse

2.1 Wie erreiche ich das Cisco SMB TAC, um ein Problem lösen zu lassen?

Abonnenten von Cisco SMB Support Assistant können das Cisco SMB TAC über das Cisco SMB Support Assistant-Portal per Telefon oder E-Mail kontaktieren. Eine vollständige Liste der Telefonnummern finden Sie im Internet unter

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>.

Wenn Sie das Cisco SMB TAC anrufen, sollten Sie folgende Informationen bereithalten:

- Ihre Vertragsnummer
- Seriennummern des Hauptgehäuses und von allen serienmäßigen Komponenten
- Modellnummer des Produktes und die entsprechende Hardwarekonfiguration
- Standort des Produktes
- Eine Adresse, an welche die Servicebestätigung gesendet wird
- Eine Telefonnummer und E-Mail-Adresse, unter der der SMB TAC-Techniker Sie in den normalen Geschäftszeiten und innerhalb eines Werktages ab der Einreichung Ihrer Serviceanfrage erreichen kann. Sie können auch eine SMB TAC-Serviceanfrage einreichen, indem Sie eine E-Mail an tac@cisco.com senden. Bitte geben Sie in der Nachricht folgende Informationen an:

- | | |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| - Name des Ansprechpartners | - Telefonnummer des Ansprechpartners |
| - Benutzer-ID des Ansprechpartners für Cisco.com (falls vorhanden) | - E-Mail-Adresse des Ansprechpartners |
| - Vertragsnummer | - Seriennummer |
| - Produkttyp (Modellnummer) | - Softwareversion |
| - Firmenname | - Standort des Gerätes (Adresse) |
| - Kurze Problembeschreibung | |

Alle Serviceanfragen erhalten eine Nummer, damit zukünftig darauf Bezug genommen werden kann.

Retouren genehmigung (RMA):

2.2 Wie fordere ich einen beschleunigten Teileaustausch oder eine Retouren genehmigung (RMA) an?

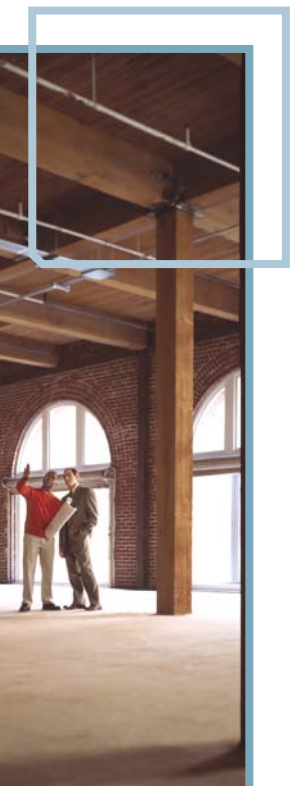
Wenn ein Cisco SMB TAC-Techniker bei Ihnen einen Hardwarefehler feststellt, erhalten Sie einen beschleunigten Austausch der fehlerhaften Teile. Cisco versendet die Ersatzhardware je nach Lagerverfügbarkeit in Ihrem Land. Ersatzhardware kann entweder neu oder einem neuen Produkt gleichwertig sein.

Der SMB TAC-Techniker stellt für Sie eine RMA (Return Material Authorization)-Nummer aus und gibt Ihnen Informationen zum Versand des beschleunigten Austausches. Die Rücksendung der defekten Teile muss innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der RMA-Nummer erfolgen; andernfalls wird das Ersatzgerät in Rechnung gestellt.

2.3 Wer ist verantwortlich für die Rücksendung defekter Teile, die ausgetauscht worden sind?

Sie sind verantwortlich dafür, sich eine RMA-Nummer zu besorgen, um das defekte Produkt zurückzusenden, und die Retourenteile dem Spediteur zu übergeben, damit sie an Cisco zurückgesendet werden können. Der Prozess läuft folgendermaßen ab:

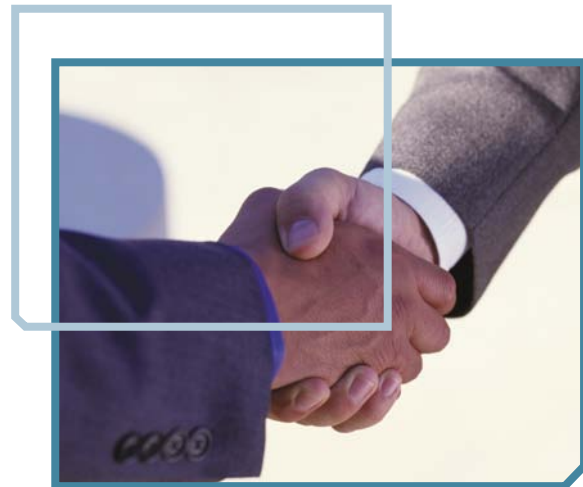
- Der SMB TAC-Techniker stellt für Sie eine RMA-Nummer aus und gibt Ihnen Informationen zum Versand des beschleunigten Austausches.
- Das SMB TAC versendet ein Teil an den Standort des fehlerhaften Teils unter Anwendung des Service-Levels „Versand am nächsten Werktag“.
- Die Rücksendung muss innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der RMA-Nummer erfolgen; andernfalls wird das Ersatzgerät in Rechnung gestellt.
- Die Retoure muss in Anzahl, Typ und Seriennummern genau mit den Angaben der RMA-Transaktion übereinstimmen. Verpacken Sie die Teile ordnungsgemäß, und legen Sie eine Beschreibung des Fehlers und eine schriftliche Spezifikation aller sonstigen Änderungen bei.



2.4 Wie läuft der Registrierungsprozess bei Cisco.com ab?

Der Gästezugang zu Cisco.com ist für jeden kostenlos, ganz gleich, ob Sie einen Support-Vertrag haben oder nicht. Cisco.com bietet eine breite Palette an Online-Tools und Wissenstransfer-Ressourcen an.

- Klicken Sie auf der Website www.cisco.com/global/de auf „Registrieren“.
- Geben Sie alle erforderlichen Informationen in die Felder ein.
- Klicken Sie unter „Register for Additional Access“ auf das Feld für „Service Contract Owner“. Befolgen Sie die Anleitungen, um Ihre Gästebenutzer-ID für Cisco.com zu beantragen. Ihr Gästezugang wird innerhalb von 24 Stunden aktiviert.
- Wenn Sie Netzwerkadministrator oder Internet-Netzwerktechniker sind, wenden Sie sich nach der Registrierung an den Verwalter Ihres Cisco-Servicevertrags, um Ihr Benutzerprofil mit entsprechenden Angaben zum Servicevertrag zu ergänzen.
- Wenn Probleme mit Cisco.com auftreten, senden Sie bitte eine E-Mail an cco-team@cisco.com



2.5 Wie lautet die Definition für den nächsten Werktag?

Nächster Werktag heißt, dass die Teile am selben Werktag versandt werden und am nächsten Werktag zwischen 09.00 Uhr und 17.00 Uhr eintreffen. Dies gilt für den Fall, dass der Dienst verfügbar ist, und setzt voraus, dass die Diagnose und Feststellung des Hardwarefehlers durch Cisco vor 15.00 Uhr Ortszeit des lokalen Lagers erfolgt.

3. Preise

3.1 Wie wird der Preis für Cisco SMB Support Assistant berechnet?

Der Preis für Cisco SMB Support Assistant basiert auf einer Pauschalgebühr pro Gerät auf Grundlage des Gehäuses (beispielsweise gilt eine Gebühr für jeden Gehäusotyp und wird auf jede Konfiguration dieses Gehäuses angewandt). Diese Methodik, die auf allgemeinen Merkmalen und Konfigurationen beruht, dient der Vereinfachung. Cisco SMB Support Assistant-Services sollten auf Grundlage von Positionen bestellt werden. Die Position für einen Cisco-Router der Serie 1720 wäre beispielsweise CON-SMBS-PKG1-VS.

3.2 Wo kann ich mir den Preis für Cisco SMB Support Assistant berechnen lassen?

Preise für Cisco SMB Support Assistant können Sie sich bei Ihrem autorisierten Cisco-Wiederverkäufer berechnen lassen.

4. Weitere Informationen

4.1 Wo erhalte ich weitere Informationen über dieses Programm?

Wenden Sie sich an Ihren autorisierten Cisco-Wiederverkäufer, wenn Sie gerne weitere Informationen über dieses Programm hätten, oder besuchen Sie die Website www.cisco.com/go/smbasa



Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. CCIP, CCSP, das Cisco Pfeil-Logo, das Cisco Powered Network-Kennzeichen, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare und StackWise sind Marken von Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn und iQuick Study sind Dienstleistungsmarken von Cisco Systems, Inc. Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, das Cisco IOS-Logo, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das Cisco Systems-Logo, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, das iQ-Logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MGX, MICA, das Networkers-Logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath und VCO sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder seinen Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Der Gebrauch des Wortes „Partner“ bedeutet nicht, dass eine Partnerbeziehung zwischen Cisco und einer anderen Firma besteht. (0402R)