



Frequently Asked Questions

CISCO SMB
SUPPORT ASSISTANT
powered by cisco.

1. 서비스 세부 정보

1.1 시스코 SMB Support Assistant (중소기업 지원 프로그램)이란 무엇입니까?

시스코 SMB Support Assistant는 최신 Cisco's Technical Support Services(시스코의 기술 지원 서비스 상품군)에 추가된 것으로, 주로 사용자수가 250인 이하 중소기업을 위한 종합적인 서비스 프로그램을 제공하려는 당사 방침에 따라 마련된 최초의 서비스 프로그램입니다.

1.2 SMB Support Assistant의 대상은 누구입니까?

SMB Support Assistant는 기본적인 라우팅, 스위칭, 무선, 보안 및 VPN 애플리케이션을 실행하는 특정 시스코 장치에 대한 기본적인 지원이 필요한 중소기업을 대상으로 한 것입니다. 이 프로그램은 일반 중소기업과 관련된 문제를 적시에 해결하도록 마련되었습니다. SMB Support Assistant 프로그램은 귀사의 네트워크 및 비즈니스 환경에 맞는 업계 최고의 기술 지원을 경제적으로 제공합니다.

1.3 시스코가 SMB Support Assistant 프로그램을 제공하는 이유는 무엇입니까?

시스코 SMB Support Assistant는 기본적인 진단 및 문제 해결 지원 서비스와 함께 가능한 경우에는 익일(영업일 기준) 사전 교체 서비스(가능하지 않을 경우에는 당일 발송)를 제공하여 비교적 복잡하지 않은 애플리케이션을 실행하는 시스코 장치에 대한 기본적인 지원을 경제적으로 제공하는 프로그램입니다. 이 프로그램을 통해 Cisco SMB technical assistance(시스코 중소기업 기술 지원팀), 즉 시스코 장치의 작동과 관련된 문제를 진단하고 해결하는 일을 지원할 수 있도록 전문 교육을 받은 기술 팀을 이용할 수 있습니다. Cisco SMB Support Assistant는 기술 지원 대상인 귀사의 시스코 장치에 대한 소프트웨어 지원을 제공함으로써 네트워크가 항상 가동되고 사용될 수 있도록 합니다. 구입한 하드웨어에는 최신 버전의 시스코 OS 소프트웨어 라이선스가 포함되어 있습니다. Cisco SMB Support Assistant 담당자들은 필요한 경우 언제든지 사용 중인 장치에 맞는 소프트웨어 패치를 확보할 수 있도록 도와 드릴 것입니다.

1.4 이 프로그램에는 어떠한 서비스가 포함되어 있습니까?

서비스 구성 요소

연중 무휴의 서비스 요청(케이스) 접수, 시스코 중소기업 지원 담당자들은 영업일 기준으로 1일 이내에 응답할 것입니다.

가능한 경우에는 익일(영업일) 사전 교체, 가능하지 않을 경우에는 당일 발송*

Cisco SMB Support Assistant 위한 운영 체제 버그 수정 버전(필요한 경우)

중소기업용으로 특별히 마련된 다음과 같은 관리 톨, 즉 Start-up and Configuration Assistance(시동 및 구성 지원), Basic Health Checks and Troubleshooting(기본적인 상태 점검 및 문제 해결) 및 Inventory and Contract Management(재고 및 계약 관리)

* 부품은 오전 9시와 오후 5시 사이에 영업일 당일에 발송됩니다. 이 서비스는 부품의 재고 여부, 요청이 접수된 장소, 그리고 고장이 난 하드웨어에 대한 시스코의 진단 및 판정이 해당 지역 창고 시간으로 오후 3시 이전에 내려졌느냐의 여부에 따라 다소 다를 수 있습니다. 부품이 고장 난 현지에 익일(영업일) 발송이 가능하지 않을 경우, 부품 전달 시간이 달라질 수 있습니다. 해당 지역의 배송 옵션에 대한 전체 목록은 시스코 고객 담당자나 지정된 시스코 재판매업자에게 문의하거나 <http://tools.cisco.com/apdcd/sam/search.do>에 있는 Service Availability Matrix를 참조하십시오.



본사

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
전화: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
팩스: 408 526-4100

유럽 본사

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
전화: 31 0 20 357 1000
팩스: 31 0 20 357 1100

남북아메리카 본사

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
전화: 408 526-7660
팩스: 408 527-0883

아시아 태평양 본사

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
전화: +65 6317 7777
팩스: +65 6317 7799

시스코 시스템즈는 다음 국가와 지역에 200개 이상의 지사를 두고 있습니다. 주소, 전화 번호, 팩스 번호는 시스코 웹 사이트인 www.cisco.com/go/offices에 나옵니다.

아르헨티나 ○ 오스트레일리아 ○ 오스트리아 ○ 벨기에 ○ 브라질 ○ 불가리아 ○ 캐나다 ○ 칠레 ○ 중화민국 ○ 콜롬비아 ○ 코스타리카 ○ 크로아티아 ○ 사이프러스 체코 공화국 ○ 덴마크 ○ 두바이, UAE ○ 핀란드 ○ 프랑스 ○ 독일 ○ 그리스 ○ 홍콩 SAR ○ 헝가리 ○ 인도 ○ 인도네시아 ○ 아일랜드 ○ 이스라엘 ○ 이탈리아 ○ 일본 ○ 한국 ○ 룩셈부르크 ○ 말레이시아 ○ 멕시코 ○ 네덜란드 ○ 뉴질랜드 ○ 노르웨이 ○ 페루 ○ 필리핀 ○ 폴란드 ○ 포르투갈 ○ 푸에르토리코 ○ 루마니아 ○ 러시아 ○ 사우디 아라비아 ○ 스코틀랜드 ○ 싱가포르 ○ 슬로바키아 ○ 슬로베니아 ○ 남아프리카 ○ 스페인 ○ 스웨덴 ○ 스위스 ○ 대만 ○ 태국 ○ 터키 ○ 우크라이나 ○ 영국 ○ 미국 ○ 베네수엘라 ○ 베트남 ○ 짐바브웨

Copyright 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCIP, CCSP, Cisco Powered Network 마크, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare 및 StackWise는 Cisco Systems, Inc.의 상표입니다. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn 및 iQuick Study는 Cisco Systems, Inc.의 서비스 상표이며, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert 로고, Cisco IOS, Cisco IOS 로고, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems 로고, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, IQ 로고, IQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, MICA, Networkers 로고, 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 및 VCO는 미국 및 그 외의 특정 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및/또는 그 자회사의 등록 상표입니다.

본 문서나 웹 사이트에 언급된 그 외의 모든 상표는 각각 해당 소유자의 재산입니다. 파터너라는 표현을 사용한다고 해서 반드시 시스코와 해당 회사 사이에 제휴 관계가 있다는 의미는 아닙니다. (04114)

1.5 프로그램 세부 정보는 어디에 있습니까?

세부 사항	Cisco SMB Support Assistant (시스코 중소기업 지원 프로그램)
이용 대상	지정된 제품에 대한 모든 신규 장비 구입. 지정된 제품 목록은 아래를 참조하십시오.
정가	시스코 지정 대리점에 문의하십시오.
표준 계약 조건	1년, 갱신 가능

1.6 Cisco SMB Support Assistant에서 지원하는 기술은 무엇입니까?

Cisco SMB Support Assistant는 다음 시스코 제품에서 실행되는 기본적인 라우팅 및 스위칭 애플리케이션을 지원합니다.

라우터	SOHO 라우	무선 제품	스위치	방화벽 제품
1700 1800 2600 2800	800BB 800TRAD	AIR100 AIR1200 AIR1300 AIR1400 AIR340 AIR350 AIRAP AIRBR AIRCA AIROLD	C2900XL C2940 C2950 C2970 C3500XL C3550 C3560	PIX-501 PIX-506 PIX-515

1.7 Cisco SMB Support Assistant에서 지원하지 않는 기술과 애플리케이션은 어떤 것입니까?

Cisco SMB Support Assistant는 VoIP (Voice over IP)와 QoS (Quality of Service)를 지원하지 않습니다. 이러한 고급 기술을 실행하고 있다면, 귀사가 필요로 하는 지원에 가장 적합한 옵션은 Cisco SMARTnet입니다.

2. 지원 프로세스

2.1 문제 해결을 위해 Cisco SMB Technical Assistance Center(시스코 중소기업 기술 지원 센터)를 이용하려면 어떻게 해야 하나요?

Cisco SMB Support Assistant 고객은 전화로 시스코 중소기업 TAC를 이용할 수 있습니다. SMB TAC 전화 번호 목록은 <http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>에 나와 있습니다.

시스코 SMB TAC에 처음 연락할 때, 다음 정보를 알려주어야 합니다.

- * 계약 번호
- * 본체 새시의 일련번호 및 일련 번호가 있는 부품의 일련 번호
- * 제품 모델 번호 및 하드웨어 구성
- * 제품의 실제 위치
- * 서비스 확인 메시지를 보낼 수 있는 주소
- * Cisco SMB Support Assistant 담당자가 정상 업무 시간 중에 그리고 신청이 접수된 날로부터 1영업일 이내에 연락할 수 있는 전화 번호 및 이메일 주소.

인터넷 연결이 가능한 경우, tac@cisco.com으로 전자 메일을 보내어 Cisco SMB Support Assistant 포털을 통해 중소기업 TAC 케이스를 접수시킬 수도 있습니다. 이메일에 다음 정보가 포함되어야 합니다.

- * 연락 담당자 이름
 - * 연락처 전화 번호
 - * 연락 담당자의 cisco.com userid (있는 경우)
 - * 연락 담당자의 이메일 주소
 - * 계약 번호
 - * 일련 번호
 - * 제품 유형(모델 번호)
 - * 소프트웨어 버전
 - * 회사 이름
 - * 장비 위치(주소)
 - * 문제에 대한 간단한 설명
- 모든 중소기업 TAC 케이스에는 나중에 참조할 수 있도록 케이스 번호가 지정됩니다.

2.2 사전 부품 교체 서비스와 반품 승인(RMA: Return Material Authorization)을 요청하려면 어떻게 해야 하나요?

시스코 SMB 기술 지원 담당자가 하드웨어 고장이 발생한 것으로 판정을 내리면, 고장난 부품에 대해 사전 교체 서비스를 받을 수 있습니다. 시스코는 해당 국가의 재고 상황에 따라 교체용 하드웨어를 발송합니다. 교체용 하드웨어는 새 제품 또는 새 제품에 준하는 제품입니다.

시스코 중소기업 기술 지원 담당자는 반품 승인(RMA) 번호를 발급하고 사전 교체 부품 발송에 대한 정보를 알려줍니다. 결함이 있는 부품은 발급된 RMA 번호를 수령한 날로부터 10일 이내에 반품을 위해 발송해야 합니다. 그렇지 않으면 복구된 비즈니스 장치의 교체 장치에 대해 대금 청구 송장이 발부됩니다.

2.3 이미 교체된 고장난 부품을 반품하는 것은 누구의 책임입니까?

고객은 고장난 제품을 반품할 수 있는 반품 승인(RMA) 번호를 받은 다음 반품할 부품을 운송업체에게 전달하여 시스코로 발송하게 할 책임이 있습니다. 이 과정은 다음과 같습니다.

- * 시스코 중소기업 기술 지원 담당자는 반품 승인(RMA) 번호를 발급하고 사전 교체품 발송에 대한 정보를 알려줍니다.
- * 중소기업 TAC는 일일(영업일) 발송 서비스 수준에 따라 고장난 부품의 주소로 부품을 발송합니다.
- * 반품은 RMA 번호 발급을 받는 날로부터 10일 이내에 발송해야 합니다. 그렇게 하지 않으면 복구된 비즈니스 장치의 교체 장치에 대해 대금 청구 송장이 발부됩니다.
- * 반품은 RMA 거래와 관련된 번호, 유형, 일련 번호 등과 정확하게 일치해야 합니다. 부품을 적절하게 포장해야 하며 고장에 대한 설명 및 변경하거나 개조한 경우 그에 대한 설명서를 함께 보내야 합니다.

2.4 cisco.com Guest Access 신청을 하려면 어떻게 해야 하나요?

cisco.com의 guest access는 모든 시스코 중소기업 지원 프로그램 사용자들이 이용할 수 있습니다. cisco.com에는 매우 다양한 온라인 툴 및 지식 전달용 자료가 마련되어 있습니다.

- * 계약 번호를 사용하여 www.cisco.com으로 로그인한 다음 "register"를 클릭합니다.
- * 각 필드에 모든 정보를 입력합니다.
- * "Register for Additional Services" 밑의 "Service Contract Owner"의 선택란을 클릭합니다.
- 나머지 지시대로 따라 하여 cisco.com Guest User ID를 등록합니다. cisco.com Guest Access는 24시간 이내에 활성화됩니다.
- * 네트워크 관리자나 인터넷워킹 기술자인 경우, 등록한 다음 시스코 서비스 계약 담당 매니저에게 연락하여 적절한 서비스 계약정보로 사용자 프로필을 수정해야 합니다.
- * cisco.com을 이용하는데 문제가 있다면, cco-team@cisco.com으로 이메일을 보내십시오.

2.5 NBD(Next Business Day)에 대한 정의는 무엇입니까?

NBD는 가능한 경우 동일 영업일 오전 9시부터 오후 5시 사이에 부품을 발송하여 그 다음 날 도착하게 하는 것을 의미합니다. 단, 서비스 요청이 접수되었고 고장난 하드웨어에 대한 시스코의 진단 및 판정이 현지 참고 시간으로 오후 3시 이전에 이루어진 경우에 적용됩니다.

2.6 Cisco SMB Support Assistant 포털 : <http://tools.cisco.com/Support/SMBSA/Login.do>

Cisco SMB Support Assistant 고객들은 이 사이트를 통해 중소기업 용으로 특별히 만들어진 툴, 즉 시동과 설치, 상태 점검과 문제 해결 및 재고 관리와 계약 관리 등을 이용할 수 있습니다.

3. 서비스 이용료

3.1 Cisco SMB Support Assistant 이용료는 어떻게 정해집니까?

Cisco SMB Support Assistant 이용료는 균일한 방식이며, 장치 및 새시를 기준으로 정해집니다. (즉, 각 새시 유형별로 적용되는 이용료가 있으며 그 이용료는 그 새시의 모든 구성에 적용됩니다). 공통 요소와 구성을 기준으로 하는 이 방식은 서비스 이용을 간소화하기 위한 것입니다. 서비스는 각 품목별로 주문해야 합니다.

3.2 Cisco SMB Support Assistant 이용료는 알려져 어떻게 해야 하나요?

Cisco SMB Support Assistant 프로그램은 시스코 지정 대리점을 통해서만 이용할 수 있습니다. 서비스 이용료는 시스코 지정 대리점에 문의하십시오.

4. 추가 정보

4.1 이 프로그램에 대한 추가 정보를 알려면 누구에게 연락해야 하나요?

이 프로그램에 대한 자세한 정보가 필요하면 시스코 채널 서비스 고객 담당 매니저나 시스코 지정 대리점에 문의하거나 www.cisco.com/go/ap/smbbsa를 방문하면 됩니다.