

## การตัดสินใจซื้อของคุณทำให้เครือข่ายของคุณลูกค้าของคุณตกอยู่ในความเสี่ยงหรือไม่



จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อสิ่งที่ลูกค้าของคุณได้ รับนั้น มีคุณค่าที่น้อยกว่าแบรนด์อันแข็งแกร่งที่พวกเขาได้ จ่ายเงินไป

Cisco มุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้าของเราได้ รับผลิตภัณฑ์คุณภาพพร้อมด้วยคุณค่าที่เพิ่มขึ้น หากลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ในตลาดรองแทนที่จะซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายและช่องทางจำหน่ายที่ได้อัปเกรดของ Cisco บริษัทจะไม่สามารถรับประกันแหล่งผลิตและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ได้ เกิดกรณีต่างๆ มากมายในเอเชียแปซิฟิกและทั่วโลก โดยบริษัทตกเป็นผู้เสียหายจากตลาดด้อยมาตรฐานที่ไม่ได้อัปเกรด หรือจากผลิตภัณฑ์ปลอม กรณีศึกษาดังต่อไปนี้ จะช่วยให้คุณสามารถอธิบายกับลูกค้าได้ว่าเหตุใดพวกเขาจึงต้องช่วยปกป้องความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีของตน ด้วยการซื้อผลิตภัณฑ์จากคู่ค้าตัวแทนจำหน่ายที่พวกเขาไว้วางใจเท่านั้น

## กรณีศึกษาที่ 1

### หน่วยงานรัฐบาลได้ รับอุปกรณ์ปลอม

ตัวแทนจำหน่ายได้ ซี 1841 Integrated Services Router จำนวน 40 ชุดจากนายหน...

การตรวจสอบหมายเลขหมายเลขลำดับเครื่องแสดงให้เห็นว่า อุปกรณ์เหล่านี้ไม่มีหรือหมดระยะการรับประกัน และมีแหล่งผลิตจากหลายประเทศ อาทิเช่น สหรัฐอเมริกา จีน และอินเดีย

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานรัฐบาลไม่พอใจกับผลการตรวจสอบนี้ เนื่องจากกล่องถูกปิดผนึกไว้ เป็นอย่างดี และอุปกรณ์ยังดูใหม่และยังไม่เคยใช้งานมานาน

Cisco ได้ ตรวจสอบหมายเลขลำดับเครื่องย้อนไปยั้งที่ มาเดิมของเราเตอร์ของแท้ซึ่งมีการติดตั้งไว้ สองตัวที่เครือข่ายของลูกค้า ในเอเชียแปซิฟิก ทีมงานฝ่ายคุ้มครองแบรนด์ของ Cisco ได้ ทุกรูปหมายเลขซีเรียลเราเตอร์ของแท้ไว้ และมอบหลักฐานนี้ให้ แก่ หน่วยงานรัฐบาล

หลังจากตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมพบว่า Cisco 1841 Integrated Services Router จำนวน 40 ชุดนี้ ถูกดัดแปลงโดยผิดกฎหมายให้ เป็นแบบ Security (K9) Bundle ซึ่งทำให้ มีราคาเพิ่มเป็นสองเท่า จากราคาของรุ่นมาตรฐาน

นอกจากนี้ ยังพบว่า นายหน้าได้ เปลี่ยนหมายเลขลำดับเครื่องของแซสซีซีที่มีหลายเลขลำดับเครื่อง K9 เดิมอยู่ , ดัดแปลงคู่มือ (ซอฟต์แวร์ที่มีหมายเลขซีเรียล), อัปเดตหน่วยความจำและซอฟต์แวร์ IOS และบรรจุผลิตภัณฑ์ในหีบห่อใหม่ โดยใช้ ซีลปิดผนึกและเทป Cisco ปลอม

ลูกค้าได้ ยื่นคำร้องทุกชุดต่อตำรวจและเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่นกำลังสืบสวนคดีนี้

“เมื่อคุณซื้อผลิตภัณฑ์ของแบรนด์ที่มีชื่อเสียง คุณย่อมคาดหวังว่าจะได้ รับผลิตภัณฑ์ตามราคาที่คุณจ่ายไป และไม่ใช้ ของปลอม ของมือสอง ผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตอื่น ผลิตภัณฑ์ที่มีการรับประกันหรือใบอนุญาตใช้งานซอฟต์แวร์ที่ไม่ถูกต้อง ไม่มีสิทธิ์ได้ รับบริการสนับสนุน หรือมีการกำหนดค่าที่ไม่ถูกต้อง”

Phil Wright, Director WW Cisco Brand Protection

## กรณีศึกษาที่ 2

### ชายสวีตช์มือสองในรูปสินค้าใหม่ให้แก่ลูกค้า

ลูกค้าได้ ซี สวิตช์ Cisco Catalyst 3500 Series จำนวน 5 ตัวจากนายหน...

อย่างไรก็ตาม ลูกค้าเกิดความสงสัยเมื่อเห็นว่า มีผู้นอนอยู่ในแซสซี และได้ โทร

ติดต่อฝ่ายคุ้มครองแบรนด์ของ Cisco การตรวจสอบหมายเลขซีเรียลระบุว่า ผลิตภัณฑ์บางตัวผลิตมานาน 2-3 ปีแล้ว

ลูกค้าส่งคืนผลิตภัณฑ์แก่นายหน้าและสั่งให้ เปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ Cisco ใหม่ที่มีแหล่งผลิตมาจากช่องทางจัดจำหน่ายที่ได้ รับอนุญาตจาก Cisco

## กรณีศึกษาที่ 3

### นายหน้าใช้ เว็บไซต์การซื้อขายออนไลน์เพื่อจำหน่ายอุปกรณ์ปลอม

หลังจากได้ รับอีเมลสแปมที่เสนอขายอุปกรณ์ใหม่ ของแท้ ของ Cisco ในราคาลดพิเศษแล้ว คุณค... ของ Cisco ได้ แจ้งให้ Cisco ทราบถึงเว็บไซต์การซื้อขายออนไลน์ของนายหน...

ทีมงานฝ่ายคุ้มครองแบรนด์ของ Cisco ได้ ตรวจสอบหน้าร้านของนายหน...

ทีมงานได้ ทดลองซื้อ อุปกรณ์ที่มีตรา Cisco ของนายหน...

ทีมงานจึงได้ ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่ได้ออกหมายค้นและยึดผลิตภัณฑ์จำนวน 157 ชิ้นไว้ ผู้กระทำผิดถูกตัดสินจำคุกห้าปีและถูกสั่งให้ ชำระเงินคืนจำนวน 1.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

## ผลิตภัณฑ์ที่ 'ไม่ได้' รับอนุญาตมาจากไหน

### ตลาดรอง

การจำหน่ายอุปกรณ์ในช่องทางจัดจำหน่ายที่ 'ไม่ได้' อนุญาตนี้ ดำเนินการโดย "นายหน้า" / ตัวแทนจำหน่าย" ซึ่งส่วนใหญ่ มักได้ รับผลิตภัณฑ์มาจากบริษัทที่ ดองการกำจัดอุปกรณ์ เก่า ผลิตภัณฑ์มีตำหนิ และ/หรือผลิตภัณฑ์เกิดความต ดองการ ตัวแทนจำหน่ายที่ 'ไม่ได้' อนุญาต ดังกล วาจึงขายผลิตภัณฑ์ให้ แก่ตัวแทนจำหน่ายรายอื่นหรือขายโดยตรงให้ แก่ผู้ ใช้ ปลาย ทาง ในระหว่างขั้น ตอนนี้ ตัวแทนจำหน่ายที่ไร จริยธรรมยังอาจนำสินค ุปปลอมมารวมไว้ ในการขนส่งสินค ่า ทำให้ ลูกค ่าได้ รับผลิตภัณฑ์ที่ ถูกกฎหมาย ผลิตภัณฑ์จากผู้ ผลิตอื่น หรือผลิตภัณฑ์ที่ ผิดกฎหมาย ปะปนกันมา และในกรณีนี้ นๆ ตัวแทนจำหน่ายเหล่านี้ อาจนำ ผลิตภัณฑ์มีตำหนิ ผลิตภัณฑ์ที่ 'ไม่ได้' มีบริการสนับสนุน ผลิตภัณฑ์ปรับปรุงสภาพใหม่ที่ดี อย คุณภาพ และ/หรือผลิตภัณฑ์ที่ ล าสมีมารวมไว้ ต วยกัน ไม่ใช่ เรืองแปลกที่ ผลิตภัณฑ์จะมีการเปลี่ยนมือหลายครั้ง และเป็นโอกาสให้ ผลิตภัณฑ์ที่ นาสงสัยและผลิตภัณฑ์ปลอมสามารถ เข ามาในเครือข่ายได้

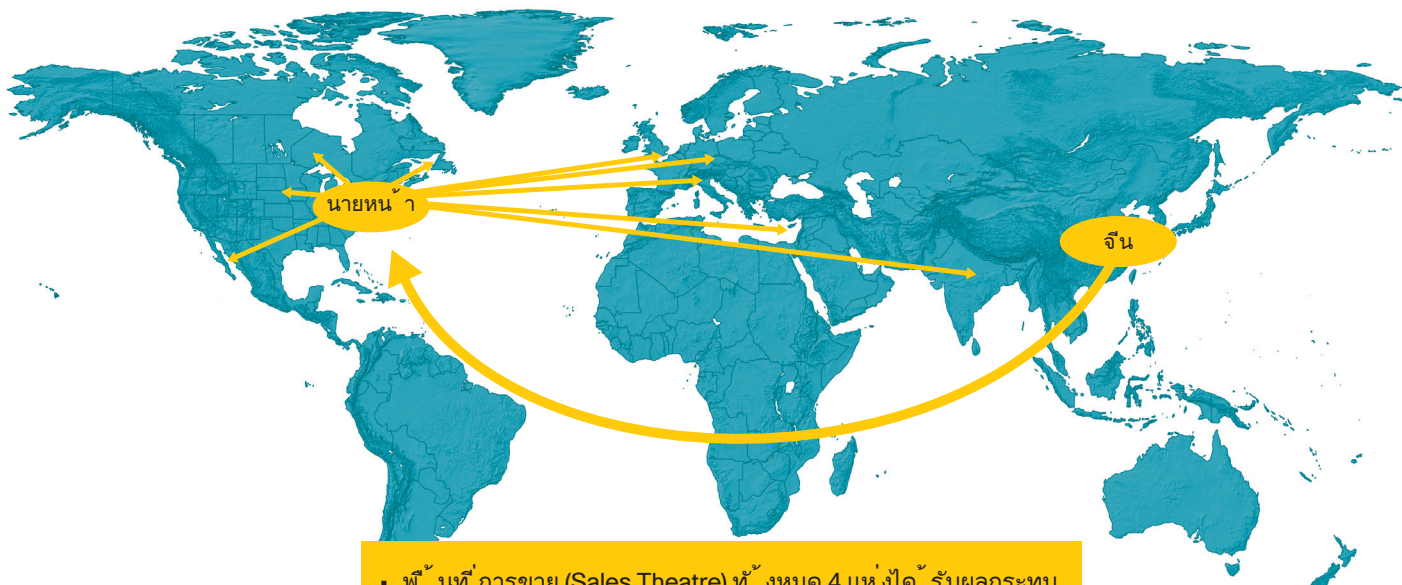
### ตลาดนอกระบบและผลิตภัณฑ์ที่ถูกโจรกรรม

ปัญหานี้ อาจยิ่งยุ่งยากขึ้น เมื่อมีการนำผลิตภัณฑ์ที่ถูกโจรกรรมมาหรือมาจากตลาดนอกระบบ มาเสนอขายด วย ผลิตภัณฑ์จากตลาด "มืด" ที่ ผิดกฎหมาย หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ถูกโจรกรรม มาหรือได้ มาอย่างผิดกฎหมาย ผลิตภัณฑ์จากตลาดนอกระบบ หมายถึง สินค ่าที่ ตั งใจนำเข้า ่า ตลาดโดยผู้ ผลิตสำหรับตลาดต่างประเทศรายหนึ่ง แต่กลับถูกส่งออกและจำหน่ายต่อโดยผู้ รับใ อนุญาตในเขตพื้นที่ นที่ หรือตัวแทนจำหน่ายที่ 'ได้' อนุญาตในตลาดอื่น

### ตลาดสินค ่าปลอม

ผู้ ผลิตสินค ่าปลอมมักจะจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนโดยตรงหรือผ่านนายหน้า ่า ผลิตภัณฑ์มักจะ ถูกจำหน่ายผ่านทางเว็บไซต์การชื้อ ้อขายออนไลน์ เว็บไซต์ของผู้ ผลิตเอง และผ่านสเปม

ช่องทางจัดจำหน่ายที่ 'ไม่ได้' อนุญาต (ไม่ว่าจะเป็นตลาดรอง ตลาดนอกระบบ หรือผลิตภัณฑ์ ที่โจรกรรมมา) มักจะถูกใช้ ในการจำหน่ายอุปกรณ์ปลอม



- พื้นที่ การขาย (Sales Theatre) ทั้งหมด 4 แห่งได้ รับผลกระทบ
- ผลิตภัณฑ์ CF ผลิตมาจากเอเชียแปซิฟิก
- จำหน่ายในสหรัฐฯ / แคนาดา ยุโรป ตลาดเกิดใหม่
- ประสานงานกับกลไกตลาดนอกระบบ

## ช่วยเหลือลูกค้าปกป้องโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีของพวกเขา

- จัดหาอุปกรณ์ของคุณจากผู้แทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจาก Cisco
- แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์จากลูกค้าของ Cisco เท่านั้น ลูกค้าสามารถไว้วางใจในความถูกต้องของผลิตภัณฑ์ที่คุณจำหน่ายให้ และคุณสามารถเพิ่มมูลค่าทางการขายได้ ด้วยบริการด้านความเชี่ยวชาญและบริการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง
- ใช้กรณีศึกษาต่างๆ ในโบรชัวร์นี้ เพื่อเน้นถึงผลเสียของการซื้อผลิตภัณฑ์นอกช่องทางจัดจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจาก Cisco
- สนับสนุนให้ลูกค้าที่ได้รับการติดต่อจากนายหน้าที่น่าสงสัยหรือได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่น่าสงสัย แจ้งเหตุการณ์ดังกล่าวไปที่ [brandprotection-apac@cisco.com](mailto:brandprotection-apac@cisco.com)

### การให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมซึ่งอธิบายถึงความเสียหายที่ลูกค้าจะตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับพวกเขาซื้ออุปกรณ์จากตลาดนอกระบบหรืออุปกรณ์ที่น่าสงสัยว่าจะเป็นของปลอมหรือจัดทำขึ้นโดยผู้ผลิตอื่น โปรดแจ้งเจ้าหน้าที่ Cisco ที่คุณติดต่อด้วยหรือฝ่ายคุ้มครองแบรนด์ของ Cisco ทั้งนี้ Cisco พยายามให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าของทางจัดจำหน่ายอันตรงเกียรติของ Cisco เพื่อให้สามารถแข่งขันกับตลาดนอกระบบหรือสินค้าปลอม

หากคุณต้องการรายงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการดำเนินการที่น่าสงสัย คุณสามารถทำได้ผ่านช่องทางดังนี้:

- เว็บไซต์: [www.cisco.com/go/brandprotection](http://www.cisco.com/go/brandprotection)
- อีเมล: [brandprotection-apac@cisco.com](mailto:brandprotection-apac@cisco.com)



Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

Europe Headquarters  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0805R) 12849-0109/apac/Cisco