

您的採購決策是否置 您的客戶網路於險境？



當客戶所得到的不及他們所購買的強勢品牌， 情況會如何？

Cisco 一直致力於協助其客戶獲得可提供附加價值的優良產品。產品若是購買於次級市場，而非透過 Cisco 授權的經銷與轉銷通路取得，Cisco 則無法保證這些產品的來源和品質。

在亞太地區和全球各地的許多個案中，有很多公司都成為不合標準、未經授權的市場產品或仿冒產品的受害者。下列個案研究將有助於向客戶說明他們為何只能夠與可信任的經銷合作夥伴交涉，進而保護其 IT 基礎架構的正直性。

個案研究 1.

政府部門收到偽造的設備

轉銷商向中介商購買了 40 套 1841 Integrated Services Router，然後透過正式的政府請購單(RFP)將這些產品轉售給政府部門。

檢閱序號後，發現設備不但沒有保固，而且貨源來自好幾個國家，包括美國、中國和印度。

然而，政府部門並不滿意這些調查結果，因為檢查時包裝盒已密封，而設備看起來全新且未曾使用過。

Cisco 追蹤序號至原裝路由器，其中有兩個安裝在亞太地區用戶的網路中。Cisco 品牌保護小組成員拍下了原裝路由器的序號，並將此證據提供給政府部門。

進一步調查後，發現這 40 套 Cisco 1841 Integrated Services Router 已遭到非法修改成 Security (K9) 搭售版本，其價格是標準版本的兩倍。

此外，還發現中介商將機架上的序號變成使用現有的 K9 序號、修改 cookie (包含序號的軟體)、升級記憶體和 IOS 軟體，然後使用假的封印和 Cisco 膠帶重新包裝產品。

於是，客戶向警方提出控訴，而此個案正由當地的執法機關調查中。

「當您購買信譽良好的品牌時，您應得到您所應得的，而非仿冒品、二手商品、第三方產品、無效保固或軟體授權的產品、沒有服務支援權利或具有不正確組態的產品。」

Phil Wright (Cisco 全球品牌保護小組主管)

個案研究 2

將二手交換器當做全新交換器售予商用客戶

商用客戶以非常具競爭力的價格向中介商購買了 5 套 Cisco Catalyst 3500 Series 交換器。中介商向客戶保證，這些交換器都是密封的 Cisco 包裝盒中的全新 Cisco 產品。

但是，當客戶發現機架內部有灰塵，而致電 Cisco 品牌保護小組時便覺得很可疑。序號追蹤發現其中有些產品是 2-3 年前的

產品。

該客戶將這些產品退回給中介商，並要求他們更換由獲得授權的 Cisco 通路所提供的新的 Cisco 產品。

個案研究 3

中介商使用線上交易網站來銷售仿冒設備

收到提供折扣價格的全新正版 Cisco 設備的垃圾電子郵件後，Cisco 合作夥伴通知了 Cisco 有關中介商的線上交易網站。

Cisco 的品牌保護小組調查中介商在知名線上交易網站上主控的店面。他們對中介商的 Cisco 品牌設備進行測試採購，結果發現這些產品是仿冒的。

品牌保護小組會同當地的執法機關，發

出了搜索票並扣押 157 個產品。犯罪者被判處 5 年有期徒刑，並且需要支付 150 萬美元的賠償金。

未經授權的產品來自何處？

次級市場

「中介商/轉銷商」通常會向想要處置老舊、有瑕疵及/或多餘設備的公司購取產品，進而將這些設備賣給未經授權的通路。然後，這些未經授權的轉銷商會將產品賣給其他轉銷商或直接賣給最終用戶。在此過程中，不肖的轉銷商也可能會將仿冒品混入其裝運當中，結果客戶會得到混雜合法、第三方或不合法的產品。而在其他個案中，這些轉銷商則可能會混入有瑕疵、無法支援、草率整修過及/或功能已過時的產品。產品轉手多次的情形屢見不鮮，因而讓有問題和仿冒的產品常有機會進入網路中。

竊取和未經授權的市場

竊取或未經授權的市場產品的引進，使得問題變得更加複雜。不合法的「黑市」產品就是經竊取或非法取得的產品。未經授權的市場產品則是製造商有意打入某個國際性市場的產品，但是，卻由地區性被授權者或授權經銷商出口並轉銷到其他市場。

仿冒市場

仿冒製造商通常會直接銷售其產品，或透過中介商銷售。這類產品通常是透過線上交易網站、仿冒商自己的網站以及垃圾郵件來行銷。

未經授權的經銷通路 — 不論是次級、未經授權市場或竊取的產品 — 經常用於引進仿冒設備的銷售。



- 4 個銷售戰區全部受到影響
- 來自亞太地區的 CF 產品
- 在美加地區、歐洲、新興市場銷售
- 與未經授權的市場配件混搭

協助客戶保護 他們的 IT 基礎架構

- 向獲得授權的 Cisco 經銷商購取設備。
- 讓客戶認識到僅向 Cisco 合作夥伴購買的優勢。他們可以信任您售予他們之產品的正直性，而您可以藉由專業技術以及後續支援和諮詢服務來提升銷售的價值。
- 利用這份小冊子中的個案研究，強調向 Cisco 授權通路以外的通路購買產品的負面影響。
- 鼓勵曾被可疑中介商接洽或曾被提供可疑產品的客戶，將意外事件回報至 brandprotection-apac@cisco.com。

其他協助

向客戶解釋由未經授權的市場購買設備或是購買疑似仿冒品或以第三方元件製作之設備所面臨的風險時，如果您需要其他的協助，請通知 Cisco 連絡人或 Cisco 品牌保護小組。Cisco 會協助重要的 Cisco 通路合作夥伴進行銷售，以對抗未經授權的市場或仿冒產品。

如果您想回報可疑的產品或活動，可以透過下列管道：

- 網頁：www.cisco.com/go/brandprotection
- 電子郵件：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.

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, Media Tone, 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