

# يرص بلاليم علل ين فلل م عدللا تاعقوت

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [الاتصال بالدعم الفني](#)
- [طلب خدمة ويب](#)
- [البريد الإلكتروني](#)
- [هاتف](#)
- [ما يمكنكم توقعه](#)
- [مسؤوليات مكونات الشبكة](#)
- [الخدمات التي يوفرها الدعم الفني](#)
- [الخدمات التي لا يوفرها الدعم الفني](#)
- [المهارات والأدوات اللازمة لفريق الدعم لديك](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يصف هذا المستند توقعات العملاء المناسبة من دعم Cisco التقني فيما يتعلق بالخدمة على أنظمة ONG الأساسية. كما يقوم هذا المستند بإعداد العملاء لما يطلبه منهم مهندس الدعم الفني. هذا المستند مخصص كدليل. لا توجد محاولة لاستبدال أو تعديل الأحكام والشروط القانونية الواردة في عقد الخدمة أو الضمان.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

### المكونات المستخدمة

لا يقتصر هذا المستند على إصدارات برامج ومكونات مادية معينة.

### الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## الاتصال بالدعم الفني

بصفتك عميل بصري يتمتع بعقد خدمة صالح أو ضمان أجهزة جديد، تبدأ إتصالك الأولي مع الدعم الفني بوحدة من ثلاث طرق عامة:

- مع طلب خدمة ويب
- عن طريق البريد الإلكتروني
- عن طريق الهاتف

يصف هذا الدليل كل من هذه الأساليب بإيجاز. ارجع إلى [نظرة عامة على الدعم التقني](#) للحصول على معلومات إضافية.

### طلب خدمة ويب

يحتوي الموقع Cisco.com على مجموعة كبيرة من المعلومات المفيدة حول تشغيل وصيانة منصات النقل البصري. Cisco.com هو مكان جيد يمكنك البدء منه عندما يكون لديك سؤال حول أداء نظامك. إذا لم تتمكن من العثور على الإجابة التي تحتاج إليها، افتح طلب خدمة الدعم الفني من خلال مستعرض ويب. تتيح لك هذه الطريقة تضمين معلومات مثل ملفات السجل أو رسائل الخطأ، والتي يمكن أن توفر معلومات قيمة لمهندس الدعم الفني الذي تم تعيينه لطلب الخدمة الخاص بك. عند فتح طلب الخدمة الخاص بك، يمكنك إختيار ما إذا كنت تريد مكالمة هاتفية مرجعة من أحد المهندسين أو ما إذا كنت تفضل تلقي إستجابة بريد إلكتروني أم لا.

### البريد الإلكتروني

في بعض الأحيان، تكون الطريقة الأكثر فعالية للبدء هي فتح طلب خدمة عبر البريد الإلكتروني. يمكنك إستخدام البريد الإلكتروني لتوفير التفاصيل التي يصعب أحياناً تسليمها عن طريق الصوت.

### هاتف

رقم هاتف الدعم التقني الرئيسي للوصول من أمريكا الشمالية هو (800) 553-2447. يمكنك بدء مكالمة في أي وقت من اليوم أو الليل، 365 يوماً من السنة. ارجع إلى [جهات اتصال خدمة العملاء](#) لتحديد أفضل رقم يمكن إستخدامه للوصول من أجزاء أخرى من العالم.

بعد فتح طلب خدمة، قد يقدم لك المهندس المعين رقم هاتفه المباشر لتسهيل الوصول. في بعض الأحيان، هذا رقم في أوروبا. إذا كنت بحاجة إلى الاتصال بالمهندس الخاص بك مباشرة وليس لديك حق الوصول إلى خطوط الهاتف الخارجية، فيمكنك دائماً الاتصال برقم الدعم الفني الرئيسي ومطالبة الوكيل بنقلك إلى مهندسك.

يتم وضع طلبات خدمة البريد الإلكتروني في قائمة الانتظار مع الطلبات التي تصل عبر الهاتف. لا تتلقى المكالمات الهاتفية أولوية على طلبات خدمة البريد الإلكتروني. في العديد من الظروف، يتم معالجة طلبات خدمة البريد الإلكتروني قبل المكالمات الهاتفية.

هذه معلومات إضافية تساعدك على فتح طلب خدمة مع الدعم الفني عبر الهاتف:

- يطلب من جهة الاتصال المعينة لطلب الخدمة أن تكون مستعدة للمساعدة في أستكشاف الأخطاء وإصلاحها وحل المشكلة.
- إحتراماً لأمان شبكتك الداخلية وإعترافاً به، لا يتصل مهندسونا بنظامك دون إذن صريح من جهة الاتصال المركزية الخاصة بك عند أستكشاف مشكلة.
- في حالة عدم تمكن مهندس الدعم الفني من الاتصال بجهة اتصال طلب الخدمة، يغادر المهندس رسالة ويحاول إستخدام طرق بديلة للاتصال حسب الاقتضاء.
- يبذل موظفو الدعم الفني جهوداً متضافرة للوصول إلى جهة الاتصال، ومع ذلك، فإن مساعدة جهة الاتصال وتوافرها ضروريان للمضي قدماً في حل طلب الخدمة.

## ما يمكنكم توقعه

وكعميل، يمكنك أن تتوقع ما يلي:

- لقد قمت بإجراء أول اتصال بقسم الدعم الفني للحصول على رد عليك خلال ثلاث دقائق. يتم التعامل مع مكالمتك الأولى بواسطة عميل يتمثل هدفه في تحديد موقع مهندس ضوئي مؤهل بشكل كبير يمكنه معالجة مشكلتك، وإذا لزم الأمر، التصعيد إلى القنوات الداخلية المناسبة. تعتمد الإجراءات التالية على أولوية الوثيقة: بالنسبة لطلبات الخدمة ذات الأولوية 1 (P1) أو P2، يحدد وكيل Cisco الأولي موقع المهندس المناسب ويوفر لك نقل مباشر. وفي معظم الحالات، لا يستغرق ذلك أكثر من 15 دقيقة. خارج ساعات العمل القياسية، من الممكن أن يستغرق رد المهندس ما يصل إلى ساعة. فيما يتعلق بطلبات خدمة P3 أو P4، يوصى بتوقع مكالمة إرجاع عند توفر مهندس للمساعدة. يمكنك أن تتوقع من المهندس الاستجابة في غضون ساعة واحدة لجميع المكالمات التي يتم تلقيها خلال ساعات العمل القياسية. خارج ساعات العمل القياسية، يستجيب مهندس Cisco في موعد لا يتجاوز يوم العمل التالي.
- يتمتع المهندس الذي يقبل طلب الخدمة الخاص بك برضاك. يمكنك أن تتوقع من المهندس حل مشكلتك أو، بناءً على الأولوية وقيود الوقت، تسليم طلب الخدمة إلى مهندس مؤهل آخر. لأن Cisco لا تستخدم نظام طبقات، فإن جهة الاتصال الأولى الخاصة بك هي مع مهندس Cisco مؤهل بدرجة عالية. يراجع هذا المهندس مشكلتك معك ويطور خطة فعالة للحل. يختلف وقت الحل الإجمالي بناءً على مدى تعقيد المشكلة والأولوية التي تحددتها لطلب الخدمة. بشكل عام، يوضح هذا الجدول أهداف الدعم الفني لحل المشكلة:

## مسؤوليات مكونات الشبكة

يغطي الضمان أو عقد الخدمة الخاص بك مع Cisco معدات النقل الضوئي والبرامج التي تعمل عليها. البنية الأساسية الداعمة تنتمي إليك. يبذل مهندسو Cisco كل ما في وسعهم لمساعدتك على تشخيص المشكلات المتعلقة بالمكونات خارج خط منتجاتنا، ولكن لا يمكن للمهندسين تحمل المسؤولية عن أنظمة أو برامج الجهات الخارجية بشكل فعال. هذه منطقة تعتبر مساعدتك فيها ضرورية.

## الخدمات التي يوفرها الدعم الفني

في محاولة لحل طلب الخدمة الذي تقدمت به، يمكن لقسم الدعم الفني:

- تشخيص مشكلتك واستكشاف أخطائها وإصلاحها فيما يتعلق بالأنظمة الأساسية الضوئية من Cisco. وكما ذكرنا سابقاً، تبذل إدارة الدعم الفني كل جهد ممكن لمساعدتك في استكشاف مشكلات منصات الجهات الخارجية وحلها، ولكنها في نهاية المطاف غير مسؤولة عنها.
- قم بالوصول إلى النظام الخاص بك بواسطة WebEx (عنوان URL لمشاركة سطح المكتب) أو الشبكة الخاصة الظاهرية (VPN) لاستكشاف المشاكل وإصلاحها.
- تأكيد تكوين نظامك وفقاً لمكونات الشبكة الأخرى.
- توفير البرامج النصية والبرامج اللازمة لجمع معلومات وتشخيصات مفصلة حول استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
- تقديم تقارير عن العيوب الموجودة في الملف مع فريق تطوير Cisco عند فشل أحد المنتجات في الأداء كما هو محدد.
- المساعدة في تنفيذ إصدارات البرامج المصححة عند حل الأخطاء.
- استبدال الأجهزة الفاشلة (المواد المرخص بها [RMA]). يتم استبدال الجزء الخاص بك استناداً إلى مستوى الخدمة الحالي الموجود على المنتج الخاص بك. هذه هي الخيارات النموذجية: ضمان قياسي: العودة إلى المصنع (RTF) خلال 15 يوماً - هذا يعني أنه عند مواجهة مشكلة مع منتج يتطلب استبدال الجهاز المتأثر، يتعين عليك شحن المنتج مرة أخرى إلى Cisco قبل أن تستلم البديل. الاستبدال المتقدم (AR) خدمة الاستبدال في يوم العمل التالي (NBD) - يعتبر هذا الخيار تعزيزاً للضمان القياسي ويجب شراؤه كعقد لاستكمال خدمة الضمان. خدمة في الموقع (OS) تسليم قطع الغيار في الموقع في غضون ساعتين أو أربع ساعات - هذا تحسين للضمان القياسي ويجب شراؤه كعقد لاستكمال خدمة الضمان.

- معالجة طلبات تحليل أعطال المهندسين (EFA) التي تقدم بها أحد هذه الأطراف على الأجزاء المرتجعة: طلب العميل/مهندس دعم فيطلب المطور
- يتم تقديم خدمة الدعم التقني والدعم بشكل أساسي عن بعد. تتوفر الغالبية العظمى من المعلومات التي يحتاج إليها مهندس الدعم الفني من خلال هذه الطريقة. وبالإضافة إلى ذلك، توجد أدوات استكشاف المشكلات وحلها وغيرها من البيانات المستخدمة لتحليل مشاكل محددة داخل إدارة الدعم الفني. في الحالة النادرة التي يتم فيها استنفاد جميع إمكانات استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بعد، يمكن للدعم الفني إختيار إرسال مهندس خدمة ميدانية متقدم (AFSE) للمساعدة في تسهيل جهود استكشاف الأخطاء وإصلاحها. هذا الأمر متروك لتقدير مهندس الدعم الفني وفريق الإدارة فقط. هذا AFSE هو مهندس بصري ذو مهارة عالية. وتسعى دائرة الخدمات المالية والتحقيقات جاهدة إلى توفير معدات الاختبار المناسبة لنوع عملية استكشاف المشكلات وحلها التي يتعين إجراؤها. لا يجلب هذا المهندس أية أجهزة بديلة. مع إخطار لمدة 72 ساعة، يمكن تخصيص مورد AFSE. لاحظ أن أقل من 72 ساعة يتم الوفاء بها بجهود معقولة تجاريا.

## الخدمات التي لا يوفرها الدعم الفني

لا يوفر الدعم الفني هذه الخدمات:

- ترقية أو دعم أي منتجات خاصة بجهات خارجية.
- تصميم الشبكة - ينصب التركيز الرئيسي للدعم الفني على إصلاح أنظمة الإنتاج التشغيلية التي تعرضت للفشل. إن تصميم الشبكة ليس مهارة يمارسها مهندسو الدعم الفني بشكل روتيني. يمكنها مساعدتك في الاتصال بمهندس نظام Cisco الخاص بك، والذي يمكنه المساعدة في تصميم مشاريع إعادة التصميم.
- ترقية المنتجات - يعد نجاح أي ترقية للبرامج انعكاسا مباشرا للإعداد الذي يخضع له. وهذا يتطلب عمق الإلمام بشبكته التي يفتقر إليها مهندسو الدعم الفني. يستجيب موظفو الدعم الفني لمكالماتك في حال واجهت عملية الترقية الخاصة بك مشاكل أثناء التنفيذ. تحتوي Cisco على فريق ترقية يمكنه توفير خدمات التدقيق والتخطيط والترقية لك. وهذه الخدمات متاحة مقابل رسوم. وهي لا تشكل جزءا من عقد الصيانة العادي أو الضمان.
- التدريب - مهندسو الدعم الفني أكثر من يرغبون في مساعدتك على فهم المشاكل التي لديك مع منتج Cisco الخاص بك. ومع ذلك، هناك موارد أفضل توفر التدريب الأساسي على تشغيل المنتج أو صيانتها. تحتفظ Cisco بقائمة شاملة لشركاء التدريب للمساعدة في هذا المجال.

## المهارات والأدوات اللازمة لفريق الدعم لديك

من أجل المساعدة على حل مشاكلك في الوقت المناسب، يمكن لموظفي الدعم لديك القيام بما يلي:

- الوصول إلى أجهزة الاختبار اللازمة لاستكشاف المشكلات المعقدة وإصلاحها واستخدامها بفعالية (مثل أجهزة إختبار SONET وأجهزة قياس الطاقة)
- قم بتنفيذ أوامر جهاز الكمبيوتر الأساسية (مثل telnet, ping, tracert وكون ملما بالإخراج)
- تعرف على أية قيود أو قيود خاصة متعلقة بالأمان موجودة على النظام
- تعرف على مخطط الشبكة بالكامل (LAN أو SONET) وتكون قادرة على توفير هذه المعلومات في تنسيق إلكتروني.
- قم بتسجيل الدخول إلى حساب Cisco.com للوصول إلى المعلومات التقنية ومراجعة طلبات الخدمة المفتوحة
- إنشاء طلبات الخدمة ومراقبتها وتحديثها على Cisco.com
- التدريب على مواد التنظيف البصري الملائمة والحصول عليها

## معلومات ذات صلة

- [صفحات دعم المنتج الضوئي](#)
- [صفحات دعم التقنية الضوئية](#)



ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت  
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م دخت س م ل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و  
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ا ة ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems ( ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا ) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا