

# Expectativas del Soporte técnico del cliente de Óptica

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Soporte técnico del contacto](#)

[Petición del servicio web](#)

[Correo electrónico](#)

[Teléfono](#)

[Lo que puede esperar](#)

[Responsabilidad por los componentes de red](#)

[Servicios proporcionados por el Soporte técnico](#)

[Servicios no proporcionados por el Soporte técnico](#)

[Habilidades y herramientas necesarias para su equipo de soporte técnico](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe las Expectativas del cliente apropiadas del Soporte técnico de Cisco con respecto al servicio en las plataformas ONG. Este documento también prepara a los clientes para un qué ingeniero de soporte técnico pide de ellos.

Este documento se piensa como guía. No hay tentativa de substituir o de modificar los términos y condición legales contenidos en el contrato de servicio o la garantía.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

### [Componentes Utilizados](#)

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

## [Entre en contacto el Soporte técnico](#)

Como cliente de Óptica con un contrato de servicio válido o una nueva garantía del equipo, su contacto inicial con el Soporte técnico comienza en una de tres maneras generales:

- con una petición del servicio web
- por el correo electrónico
- por el teléfono

Esta guía describe cada uno de estos métodos abreviadamente. Refiera a la [descripción del Soporte técnico](#) para la información adicional.

### [Petición del servicio web](#)

El cisco.com contiene mucha información útil sobre el mantenimiento y operación de nuestras plataformas de transporte óptico. El cisco.com es un lugar bueno a comenzar cuando usted tiene una pregunta sobre el funcionamiento de su sistema. Si usted no puede encontrar la respuesta que usted necesita, abra una petición del servicio de soporte técnico con su buscador Web. Este método permite que usted incluya la información tal como archivos del registro o mensajes de error, que pueden proporcionar la información valiosa al ingeniero de soporte técnico asignado a su solicitud de servicio. Cuando usted abre su solicitud de servicio, usted puede elegir si usted quiere una llamada telefónica de vuelta de un ingeniero o si usted prefiere recibir una respuesta por correo electrónico.

### [Correo electrónico](#)

A veces la mayoría del método eficiente a conseguir comenzado es abrir una solicitud de servicio por el correo electrónico. Usted puede utilizar el correo electrónico para proporcionar el detalle que es a veces difícil de entregar por la Voz.

### [Teléfono](#)

El número de teléfono principal del Soporte técnico para el acceso de Norteamérica es (800) 553-2447. Usted puede iniciar una llamada en cualquier momento del día o de la noche, 365 días del año. Refiera a los [contactos del servicio al cliente](#) para determinar el mejor número para utilizar para el acceso de otras partes del mundo.

Después de que usted haya abierto una solicitud de servicio, su ingeniero asignado pudo proveer de usted su número de teléfono directo para la facilidad del acceso. A veces, esto es un número en Europa. Si usted necesita entrar en contacto a su ingeniero directamente y no tiene acceso a las líneas telefónicas de ultramar, usted puede llamar el número principal del Soporte técnico y pedir siempre que el agente le transfiera a su ingeniero.

Las peticiones del servicio de correo electrónico se hacen cola con las peticiones que llegan por el teléfono. Las llamadas telefónicas no reciben la prioridad sobre las peticiones del servicio de correo electrónico. En muchas circunstancias, las peticiones del servicio de correo electrónico se

manejan antes de las llamadas telefónicas.

Ésta es información adicional para ayudarle a abrir una solicitud de servicio con el Soporte técnico por el teléfono:

- El contacto asignado a la solicitud de servicio se pide para ser preparado para ayudar con el troubleshooting y la solución de problemas.
- Fuera del respecto por y en reconocimiento a la Seguridad de su red interna, nuestros ingenieros no marcan en su sistema sin la autorización expresa de su punto central de contacto cuando se investiga un problema.
- En el evento el ingeniero de soporte técnico no puede conseguir en contacto con el contacto de la solicitud de servicio, el ingeniero deja un mensaje e intenta los métodos alternativos de contacto como aplicables.
- El equipo de soporte técnico hace un esfuerzo concertado para alcanzar el contacto; sin embargo, la ayuda del contacto y la Disponibilidad es necesarias proceder con la resolución de la solicitud de servicio.

## Lo que puede esperar

Como cliente, usted puede esperar:

- Su primera llamada al Departamento de soporte técnico que se contestará en el plazo de tres minutos. Su primera llamada es manejada por un agente cuyo propósito sea localizar a un ingeniero Óptica altamente calificado que pueda abordar su problema, y si es necesario, se extiende a los canales internos apropiados. Las acciones subsiguientes dependen de la prioridad del documento: Para las solicitudes de servicio 1 (P1) o P2 de la prioridad, el Agente Cisco inicial localiza al ingeniero apropiado y provee de usted las manos vivas. En la mayoría de los casos, esto tarda no más que 15 minutos. Exterior de las horas laborables normales, es posible que tome hasta una hora para que un ingeniero responda. Para el p3 o las solicitudes de servicio P4, le aconsejan contar con una llamada de vuelta cuando un ingeniero está disponible ayudar. Usted puede esperar que un ingeniero responda en el plazo de una hora para todas las llamadas recibidas durante las horas laborables normales. Fuera de las horas laborables normales, un ingeniero de Cisco responde no más adelante que el siguiente día hábil.
- El ingeniero que valida su solicitud de servicio posee su satisfacción. Usted puede esperar que el ingeniero resuelva su problema o, sobre la base de la prioridad y de los límites de tiempo, dé la solicitud de servicio apagado a otro ingeniero calificado. Porque Cisco no utiliza un sistema por niveles, su primer contacto está con un ingeniero de Cisco altamente calificado. Este ingeniero revisa su problema con usted y desarrolla un plan eficaz para la resolución. El tiempo de resolución total varía basado en la complejidad del problema y de la prioridad que usted asigna a la solicitud de servicio. Esta tabla muestra generalmente las metas del Soporte técnico para la solución de problemas:

## Responsabilidad por los componentes de red

Su garantía o contrato de servicio con el equipo de transporte óptico de las cubiertas de Cisco y el software que actúa al respecto. La infraestructura que soporta pertenece a usted. Los ingenieros

de Cisco hacen todo posible ayudarle a diagnosticar los problemas con los componentes fuera de nuestra línea de producto, pero los ingenieros no pueden tomar activamente la carga de los sistemas o del software de tercera persona. Ésta es una área donde está esencial su ayuda.

## Servicios proporcionados por el Soporte técnico

En un esfuerzo para resolver su solicitud de servicio, el Departamento de soporte técnico puede:

- Diagnostique y resuelva problemas su problema como pertenece a las Plataformas Cisco Ópticas. Según lo expuesto previamente, el Departamento de soporte técnico hace el todos los esfuerzos de ayudarle con resolver problemas las Plataformas de tercera persona, pero no es en última instancia responsable de ellas.
- Acceda su sistema por el WebEx (URL de distribución de escritorio) o el Red privada virtual (VPN) para resolver problemas los problemas.
- Confirme la configuración de su sistema de acuerdo con otros componentes de la red.
- Proporcione los scripts y el software necesarios para recoger la información de Troubleshooting y los diagnósticos detallados.
- Clasifique los informes de defecto con el equipo de desarrollo Cisco cuando un producto no puede realizarse según lo especificado.
- Ayude con la implementación de las versiones del software corregido cuando se resuelven los bug.
- Sustituya el hardware defectuoso ([RMA] autorizado los materiales de vuelta). Se substituye su parte basó en el nivel de servicio actual que usted tiene en su producto. Éstas son las opciones frecuentes:Garantía estándar: vuelta 15-day al reemplazo de la fábrica (RTF) — esto significa que cuando usted experimenta un problema con un producto que requiera el reemplazo del dispositivo afectado, usted tiene que enviar el producto de nuevo a Cisco antes de que usted reciba el reemplazo.Reemplazo anticipado del siguiente día hábil del reemplazo (AR) (NBD) — esta opción es una mejora a la garantía estándar y se debe comprar como contrato para complementar el servicio de garantía.Servicio en el lugar (OS) dos o onsite salidas de cuatro horas de la parte — esto es una mejora a la garantía estándar y se debe comprar como contrato para complementar el servicio de garantía.
- Los pedidos del proceso una análisis de la falla del ingeniero (EFA) iniciada por una de éstos van de fiesta en las piezas vueltas:cliente pedidoIngeniero de soporte técnico pedidodesarrollador pedido
- Entregan el servicio de soporte técnico y el soporte sobre todo remotamente. El amplia mayoría de información las necesidades del ingeniero de soporte técnico está disponible con este método. Además, las herramientas de Troubleshooting y otros datos usados para analizar los problemas específicos están situados dentro del Departamento de soporte técnico.En la instancia poco frecuente que todas las capacidades del Troubleshooting remoto están agotadas, el Soporte técnico puede elegir enviar a un ingeniero avanzado del Servicio de campo (AFSE) para ayudar a facilitar los esfuerzos por Troubleshooting. Esto está en el único criterio del ingeniero de soporte técnico y del equipo de administración. Este AFSE es ingeniero Óptica altamente experto. El AFSE se esfuerza traer el equipo de prueba apropiado para el tipo de troubleshooting para ser realizado. Este ingeniero no trae ningún hardware de reemplazo. Con 72 horas de aviso, un recurso AFSE puede ser destinado. Note que menos de 72 horas están resueltas con comercialmente esfuerzos razonables.

## [Servicios no proporcionados por el Soporte técnico](#)

El Soporte técnico no proporcionan estos servicios:

- Actualizaciones o soporte de cualquier productos de terceros.
- Diseño de red — El foco principal del Soporte técnico es reparar los sistemas de producción operacional que han fallado. El diseño de red no es una habilidad que los ingenieros de soporte técnico practican en una forma habitual. Pueden ayudarle a entrar en contacto a su ingeniero en sistemas de Cisco, que puede ayudar con los proyectos del diseño o del reajuste.
- Actualizaciones de producto — El éxito de cualquier actualización del software es una reflexión directa de la preparación que entra ella. Esto requiere un alto grado de familiaridad con su red que los ingenieros de soporte técnico faltan. El equipo de soporte técnico responde a sus llamadas si su proceso de actualización funcionado con en los problemas durante la ejecución. Cisco tiene un equipo de la actualización que pueda proporcionar la auditoría, planeando, y los servicios de la actualización para usted. Estos servicios están disponibles para una tarifa. No son parte del contrato de mantenimiento normal o garantía.
- Entrenamiento — Los ingenieros de soporte técnico están más que el querer ayudarle a entender le publica tiene con su producto de Cisco. Sin embargo, hay mejores recursos que proporcionan la capacitación básica en la operación o el mantenimiento del producto. Cisco mantiene una lista amplia de partners de capacitación para ayudar a esta área.

## [Habilidades y herramientas necesarias para su equipo de soporte técnico](#)

Para ayudar con la resolución oportuna de sus problemas, su equipo de soporte técnico puede:

- Acceda y utilice con eficacia el equipo de prueba necesario para resolver problemas los problemas complejos (tales como conjuntos de prueba de SONET y contadores de poder)
- Realice el PC básico ordena (por ejemplo el **telnet**, el **ping**, **tracert** y sea familiar con la salida)
- Entienda cualquier limitación o restricciones especiales sobre la seguridad que exista en el sistema
- Entienda la topología de red completa (LAN o SONET) y pueda proporcionar esta información en el formato electrónico.
- Inicie sesión a una cuenta del cisco.com para acceder las solicitudes de servicio abiertas de la información técnica y del estudio
- Cree, monitoree, y las solicitudes de servicio de la actualización en el cisco.com
- Entrenamiento con y acceso a los materiales de limpieza óptica adecuados

## [Información Relacionada](#)

- [Página de soporte de productos ópticos](#)
- [Páginas de soporte de tecnología óptica](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)