

Attentes du support technique client optique

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Soutien technique de contact](#)

[Demande de service Web](#)

[Email](#)

[Téléphone](#)

[Ce que vous pouvez attendre](#)

[Responsabilités des parties du réseau](#)

[Services fournis par le Soutien technique](#)

[Services non fournis par le Soutien technique](#)

[Qualifications et outils nécessaires pour votre personnel de support](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit des attentes du client appropriées de support technique de Cisco en ce qui concerne le service sur des Plateformes ONG. Ce document prépare également des clients pour quel ingénieur de Soutien technique demande de eux.

Ce document est destiné comme guide. Il n'y a aucune tentative de remplacer ou modifier les termes et conditions générales juridiques contenus dans le contrat de service ou la garantie.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à

Soutien technique de contact

En tant que client Optique avec un contrat de service valide ou une nouvelle garantie de matériel, votre contact initial avec le Soutien technique commence dans une de trois manières générales :

- avec une demande de service Web
- par l'email
- par le téléphone

Ce guide décrit chacune de ces méthodes brièvement. Référez-vous à l'[aperçu de Soutien technique](#) pour information les informations complémentaires.

Demande de service Web

Cisco.com contient beaucoup d'informations utiles au sujet du fonctionnement et entretien de nos Plateformes de transport optique. Cisco.com est un emplacement adapté à commencer quand vous avez une question au sujet de la représentation de votre système. Si vous ne pouvez pas trouver la réponse que vous avez besoin, ouvrez une demande de service de Soutien technique avec votre navigateur Web. Cette méthode te permet pour inclure les informations telles que les fichiers journal ou les messages d'erreur, qui peuvent fournir des données de valeur à l'ingénieur de Soutien technique assigné à votre demande de service. Quand vous ouvrez votre demande de service, vous pouvez choisir si vous voulez un appel téléphonique de retour d'un ingénieur ou si vous préféreriez recevoir une réponse d'email.

Email

Parfois la plupart de méthode efficace à obtenir commencé est d'ouvrir une demande de service par l'email. Vous pouvez employer l'email pour fournir le détail il est parfois difficile livrer que par Voix.

Téléphone

Numéro de téléphone principal de Soutien technique pour l'accès d'Amérique du Nord est (le 800) 553-2447. Vous pouvez initier un appel à tout moment du jour ou de la nuit, 365 jours de l'année. Référez-vous aux [contacts de service client](#) pour déterminer le meilleur nombre pour l'utiliser pour l'accès d'autres parties du monde.

Après que vous ayez ouvert une demande de service, votre ingénieur assigné pourrait te fournir son numéro de téléphone direct pour la facilité de l'accès. Parfois, c'est un nombre en Europe. Si vous devez contacter votre ingénieur directement et n'avez pas accès aux lignes téléphoniques d'outre-mer, vous pouvez toujours demander le numéro principal de Soutien technique et demander à l'agent de vous virer sur votre ingénieur.

Des demandes de service de messagerie électronique sont alignées avec les demandes qui arrivent par le téléphone. Les appels téléphoniques ne reçoivent pas la priorité au-dessus des demandes de service de messagerie électronique. Dans beaucoup de circonstances, des demandes de service de messagerie électronique sont traitées avant des appels téléphoniques.

C'est les informations complémentaires pour vous aider à ouvrir une demande de service avec le

Soutien technique par le téléphone :

- Le contact assigné à la demande de service est invité pour être préparé pour assister le dépannage et la résolution des problèmes.
- Hors du respect pour et dans le respect de la Sécurité de votre réseau interne, nos ingénieurs n'introduisent pas dans votre système sans autorisation exprès de votre point central de contact quand un problème est étudié.
- En cas l'ingénieur de Soutien technique ne peut contacter le contact de demande de service, l'ingénieur laisse un message et essaye des approches alternatives de contact comme applicables.
- Le personnel de Soutien technique fait un effort concerté d'atteindre le contact ; cependant, l'aide du contact et la Disponibilité est nécessaire pour procéder à la résolution de demande de service.

Ce que vous pouvez attendre

En tant que client, vous pouvez prévoir :

- Votre premier appel au service d'assistance technique à répondre dans un délai de trois minutes. Votre premier appel est traité par un agent dont le but est de localiser un ingénieur Optique fortement qualifié qui peut aborder votre question, et si nécessaire, faites suivre aux canaux internes appropriés. Les actions ultérieures dépend de la priorité de document : Pour les demandes de service 1 (P1) ou P2 prioritaire, le Cisco Agent initial localise l'ingénieur compétent et te fournit un transfert vivant. Dans la plupart des cas, ceci ne prend pas plus de 15 minutes. Extérieur des heures de travail standard, il est possible que il prenne à une heure pour qu'un ingénieur réponde. Pour les demandes de service P3 ou P4, vous êtes informé s'attendre à un appel de retour quand un ingénieur est disponible pour aider. Vous pouvez s'attendre à ce qu'un ingénieur réponde dans un délai d'une heure pour tous les appels reçus pendant des heures de travail standard. En dehors de des heures de travail standard, Cisco machinent répond pas plus tard que le Business Day suivant.
- L'ingénieur qui reçoit votre demande de service possède votre satisfaction. Vous pouvez s'attendre à ce que l'ingénieur résolve votre problème ou, basé sur des contraintes prioritaire et de temps, remette la demande de service hors fonction à un autre ingénieur qualifié. Puisque Cisco n'utilise pas un système à gradins, votre premier contact est avec un ingénieur fortement qualifié de Cisco. Cet ingénieur passe en revue votre problème avec vous et développe un plan efficace pour la résolution. Le temps global de résolution varie basé sur la complexité du problème et de la priorité que vous assignez à la demande de service. Généralement cette table affiche les buts de Soutien technique pour la résolution des problèmes :

Responsabilités des parties du réseau

Votre garantie ou contrat de service avec Cisco couvre le matériel de transport optique et le logiciel fonctionnant là-dessus. L'infrastructure la prenant en charge appartient à vous. Les ingénieurs de Cisco font tout possible de vous aider à diagnostiquer des problèmes avec des composants en dehors de notre gamme de produits, mais les ingénieurs ne peuvent pas activement prendre la charge de tiers systèmes ou logiciel. C'est une zone où votre aide est

essentielle.

Services fournis par le Soutien technique

Dans un effort de résoudre votre demande de service, le service d'assistance technique peut :

- Diagnostiquez et dépannez votre problème comme il concerne les Plateformes Optiques de Cisco. Comme précédemment indiqué, le service d'assistance technique fait tout effort de vous aider avec de tiers Plateformes de dépannage, mais n'est pas finalement responsable de elles.
- Accédez à votre système par le WebEx (URL partageant de bureau) ou le réseau privé virtuel (VPN) pour dépanner des problèmes.
- Confirmez la configuration de votre système selon d'autres parties du réseau.
- Fournissez les scripts et le logiciel nécessaires pour collecter l'information de dépannage et des diagnostics détaillés.
- Classez les états de défaut avec l'équipe de développement de Cisco quand un produit n'exécute pas comme spécifié.
- Assistez l'implémentation des versions de logiciel corrigées quand des bogues sont résolues.
- Remplacez le matériel défaillant (matériaux de retour autorisés [RMA]). Votre partie est remplacée a basé au niveau de service en cours que vous avez sur votre produit. Ce sont les options typiques :Garantie standard : retour 15-day au remplacement de l'usine (RTF) — ceci signifie que quand vous rencontrez un problème avec un produit qui exige le remplacement du périphérique affecté, vous devez expédier le produit de nouveau à Cisco avant que vous receviez le remplacement.L'avance remplace (l'AR) le prochain remplacement du Business Day (NBD) — cette option est une amélioration à la garantie standard et doit être achetée comme contrat pour compléter le service de garantie.Service sur place la livraison de quatre heures (de SYSTÈME D'EXPLOITATION) deux ou sur le site de la partie — c'est une amélioration à la garantie standard et doit être achetée comme contrat pour compléter le service de garantie.
- Les demandes de processus d'une analyse de panne d'ingénieur (ACE) initiée par une de ces derniers fait la fête sur les pièces retournées :client demandéIngénieur de Soutien technique demandédéveloppeur demandé
- Le service et support de Soutien technique est principalement fourni à distance. L'immense majorité des informations les besoins d'ingénieur de Soutien technique est disponible par cette méthode. En outre, les dépannages des outils et d'autres données utilisés pour analyser des problèmes spécifiques se trouvent au sein du service d'assistance technique.Dans l'exemple rare que toutes les fonctions de dépannage distantes sont épuisées, le Soutien technique peut choisir d'acheminer un ingénieur avancé de service après-vente (AFSE) pour aider à faciliter les procédures de dépannage. C'est au seul discrétion de l'ingénieur et de l'équipe d'administration de Soutien technique. Cet AFSE est un ingénieur Optique fortement qualifié. L'AFSE tâche d'apporter l'équipement de test approprié pour le type de dépannage être exécuté. Cet ingénieur n'apporte aucun matériel de rechange. Avec 72 heures d'avis, une ressource AFSE peut être affectée. Notez que moins de 72 heures est rencontrées commercialement des faits raisonnables.

Services non fournis par le Soutien technique

Ces services ne sont pas fournis par le Soutien technique :

- Mises à jour ou support de tous produits tiers.
- Conception de réseaux — Le centre principal du Soutien technique est de réparer les systèmes de production opérationnels qui ont manqué. La conception de réseaux n'est pas une compétence que les ingénieurs de Soutien technique pratiquent sur une base courante. Ils peuvent vous aider à contacter votre ingénieur système de Cisco, qui peut assister des projets de conception ou de nouvelle conception.
- Mises à jour d'un produit — Le succès de n'importe quelle mise à niveau de logiciel est une réflexion directe de la préparation qui entre dans elle. Ceci exige une profondeur de connaissance de votre réseau du lequel les ingénieurs de Soutien technique manquent. Le personnel de Soutien technique répond à vos appels si votre processus de mise à niveau rencontré des problèmes pendant l'exécution. Cisco a une équipe de mise à jour qui peut fournir auditer, prévoyant, et des services de mise à jour pour vous. Ces services sont disponibles pour des frais. Ils ne sont pas une partie du contrat normal de maintenance ou garantie.
- Formation — Les ingénieurs de Soutien technique sont davantage que le disposé pour vous aider à comprendre vous émet ont avec votre produit de Cisco. Cependant, il y a de meilleures ressources qui fournissent la formation de base dans l'exécution ou la maintenance du produit. Cisco met à jour une liste complète de Partenaires de formation pour aider à cette zone.

[Qualifications et outils nécessaires pour votre personnel de support](#)

Afin d'assister la résolution opportune de vos problèmes, votre personnel de support peut :

- Accédez à et utilisez efficacement l'équipement de test nécessaire pour dépanner des problèmes complexes (tels que des ensembles de tests SONET et des compteurs d'électricité)
- Exécutez le PC de base commande (comme le **telnet**, le **ping**, **tracert** et soit au courant de la sortie)
- Comprenez toutes les limites ou restrictions spéciales de Sécurité qui existent sur le système
- Comprenez la topologie du réseau complète (RÉSEAU LOCAL ou SONET) et pouvez fournir ces informations dans le format électronique.
- Procédure de connexion à un compte de Cisco.com pour accéder à des demandes de service ouvertes des informations techniques et d'examen
- Créez, surveillez, et mettez à jour les demandes de service sur Cisco.com
- Formation avec et accès au produit de nettoyage Optique adéquat

[Informations connexes](#)

- [Pages de support produit Optiques](#)
- [Pages de support technologique Optiques](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)