

Aspettative di supporto tecnico per i clienti ottici

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Contatta il supporto tecnico](#)

[Richiesta servizio Web](#)

[Email](#)

[Telefono](#)

[Previsioni](#)

[Responsabilità dei componenti di rete](#)

[Servizi forniti dal supporto tecnico](#)

[Servizi non forniti dal supporto tecnico](#)

[Competenze e strumenti necessari per il personale di supporto](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive le appropriate aspettative dei clienti del supporto tecnico Cisco rispetto ai servizi sulle piattaforme ONG. Questo documento prepara inoltre i clienti a rispondere alle richieste dei tecnici del supporto tecnico.

Il presente documento costituisce una guida. Non vi è alcun tentativo di sostituire o modificare i termini e le condizioni legali contenuti nel contratto di assistenza o nella garanzia.

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Convenzioni

Fare riferimento a [Cisco Technical Tips Conventions per ulteriori informazioni sulle convenzioni](#)

[dei documenti.](#)

[Contatta il supporto tecnico](#)

In qualità di cliente Optical con un contratto di assistenza valido o una nuova garanzia per le apparecchiature, il contatto iniziale con il supporto tecnico inizia in uno dei tre modi seguenti:

- con una richiesta di servizio Web
- per posta elettronica
- per telefono

In questa guida viene descritto brevemente ciascuno di questi metodi. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Panoramica del supporto tecnico](#).

[Richiesta servizio Web](#)

Cisco.com contiene molte informazioni utili sul funzionamento e la manutenzione delle nostre piattaforme di trasporto ottiche. Cisco.com è un buon punto di partenza quando si hanno domande sulle prestazioni del sistema. Se non si riesce a trovare la risposta desiderata, aprire una richiesta di assistenza tecnica con il browser Web. Questo metodo consente di includere informazioni quali file di log o messaggi di errore, che possono fornire informazioni utili al tecnico di assistenza assegnato alla richiesta di assistenza. Quando si apre la richiesta di assistenza, è possibile scegliere se si desidera ricevere una telefonata di ritorno da un tecnico o una risposta tramite e-mail.

[Email](#)

A volte il metodo più efficace per iniziare è aprire una richiesta di servizio tramite posta elettronica. È possibile utilizzare l'e-mail per fornire dettagli che talvolta sono difficili da fornire a voce.

[Telefono](#)

Il numero di telefono principale del supporto tecnico per l'accesso dal Nord America è (800) 553-2447. È possibile iniziare una chiamata in qualsiasi momento del giorno o della notte, 365 giorni dell'anno. Per determinare il numero migliore da utilizzare per l'accesso da altre parti del mondo, fare riferimento a [Contatti assistenza clienti](#).

Dopo aver aperto una richiesta di assistenza, il tecnico assegnato potrebbe fornire il proprio numero di telefono diretto per facilitare l'accesso. A volte è un numero in Europa. Se è necessario contattare direttamente il tecnico e non si ha accesso alle linee telefoniche estere, è sempre possibile chiamare il numero principale del supporto tecnico e chiedere all'agente di trasferirla al tecnico.

Le richieste del servizio di posta elettronica vengono accodate con le richieste ricevute per telefono. Le chiamate telefoniche non hanno priorità sulle richieste del servizio di posta elettronica. In molte circostanze le richieste del servizio di posta elettronica vengono gestite prima delle telefonate.

Queste informazioni aggiuntive consentono di aprire una richiesta di assistenza telefonicamente con il supporto tecnico:

- Il contatto assegnato alla richiesta di assistenza deve essere preparato per la risoluzione dei problemi.
- In segno di rispetto e di riconoscimento della sicurezza della rete interna, i nostri tecnici non possono accedere al sistema senza esplicita autorizzazione da parte del punto di contatto centrale quando viene indagato un problema.
- Nel caso in cui il tecnico dell'assistenza non sia in grado di contattare il contatto per la richiesta di assistenza, il tecnico lascia un messaggio e prova metodi alternativi di contatto, a seconda del caso.
- Il personale di supporto tecnico compia uno sforzo concertato per raggiungere il contatto; per procedere con la risoluzione della richiesta di assistenza, è tuttavia necessario che il contatto disponga della guida e della disponibilità.

Previsioni

I clienti possono aspettarsi:

- Rispondere alla prima chiamata al reparto di supporto tecnico entro tre minuti. La prima chiamata viene gestita da un agente il cui scopo è individuare un tecnico ottico altamente qualificato in grado di risolvere il problema e, se necessario, passare ai canali interni appropriati. Le azioni successive dipendono dalla priorità del documento: Per le richieste di servizio con priorità 1 (P1) o P2, l'agente Cisco iniziale individua il tecnico appropriato e fornisce un handoff attivo. Nella maggior parte dei casi, questa operazione non richiede più di 15 minuti. Al di fuori del normale orario di lavoro, è possibile che un tecnico impieghi fino a un'ora per rispondere. Per le richieste di assistenza P3 o P4, è consigliabile ricevere una chiamata quando è disponibile un tecnico. Un tecnico risponderà entro un'ora a tutte le chiamate ricevute durante l'orario di lavoro standard. Al di fuori dell'orario lavorativo standard, un tecnico Cisco risponde entro il giorno lavorativo successivo.
- Il tecnico che accetta la richiesta di assistenza è responsabile della soddisfazione del cliente. È possibile richiedere al tecnico di risolvere il problema oppure, in base alla priorità e ai vincoli di tempo, di inviare la richiesta di assistenza a un altro tecnico qualificato. Poiché Cisco non utilizza un sistema a più livelli, il primo contatto è con un tecnico Cisco altamente qualificato. Il tecnico esamina il problema e sviluppa un piano efficace per la risoluzione. Il tempo complessivo di risoluzione varia in base alla complessità del problema e alla priorità assegnata alla richiesta di servizio. In generale, questa tabella mostra gli obiettivi del supporto tecnico per la risoluzione dei problemi:

Responsabilità dei componenti di rete

La garanzia o il contratto di assistenza Cisco coprono le apparecchiature di trasporto ottiche e il software che vi opera. L'infrastruttura di supporto appartiene al cliente. I tecnici Cisco fanno tutto il possibile per aiutare i clienti a diagnosticare i problemi relativi a componenti esterni alla nostra linea di prodotti, ma non possono prendersi carico attivamente di sistemi o software di terze parti. Questo è un settore in cui il vostro aiuto è essenziale.

Servizi forniti dal supporto tecnico

Per risolvere la richiesta di assistenza, il reparto di supporto tecnico può:

- Eseguire la diagnosi e la risoluzione dei problemi relativi alle piattaforme ottiche Cisco. Come accennato in precedenza, il reparto di supporto tecnico si impegna al massimo per fornire assistenza nella risoluzione dei problemi delle piattaforme di terze parti, ma in ultima analisi non è responsabile di tali problemi.
- Per risolvere i problemi, accedere al sistema tramite WebEx (URL di condivisione desktop) o VPN (Virtual Private Network).
- Confermare la configurazione del sistema in base ad altri componenti di rete.
- Fornire script e software necessari per raccogliere informazioni dettagliate sulla risoluzione dei problemi e sulla diagnostica.
- I difetti dei file vengono segnalati al team di sviluppo Cisco quando un prodotto non funziona come specificato.
- Assistere nell'implementazione delle versioni software corrette quando i bug vengono risolti.
- Sostituire l'hardware guasto (Restituire materiali autorizzati [RMA]). La parte viene sostituita in base al livello di servizio corrente del prodotto. Queste sono le opzioni tipiche:
 - Garanzia standard: Sostituzione con restituzione in fabbrica (RTF) entro 15 giorni: se si verifica un problema con un prodotto che richiede la sostituzione del dispositivo interessato, è necessario restituire il prodotto a Cisco prima di ricevere la sostituzione.
 - Sostituzione anticipata (AR) Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo (NBD): questa opzione rappresenta un miglioramento della garanzia standard e deve essere acquistata come contratto a integrazione del servizio di garanzia.
 - Servizio di assistenza on-site (OS) con consegna del componente entro due o quattro ore: si tratta di un miglioramento della garanzia standard e deve essere acquistato come contratto a integrazione del servizio di garanzia.
- Elaborazione delle richieste di analisi degli errori tecnici (EFA, Engineer Failure Analysis) avviate da una delle parti sui componenti restituiti:
 - cliente richiesto
 - Richiesto tecnico di assistenza
 - sviluppatore richiesto
- Il servizio e il supporto tecnico vengono forniti principalmente in remoto. La maggior parte delle informazioni richieste dal tecnico del supporto tecnico sono disponibili tramite questo metodo. Inoltre, gli strumenti per la risoluzione dei problemi e altri dati utilizzati per analizzare problemi specifici si trovano all'interno del reparto di supporto tecnico. Nel raro caso in cui tutte le funzionalità di risoluzione dei problemi in remoto siano esaurite, il supporto tecnico può scegliere di inviare un tecnico AFSE (Advanced Field Service Engineer) per facilitare la risoluzione dei problemi. A sola discrezione del tecnico del supporto tecnico e del team di gestione. Questo AFSE è un ingegnere ottico altamente qualificato. L'AFSE si impegna a portare l'attrezzatura di prova appropriata per il tipo di risoluzione dei problemi da eseguire. Il tecnico non fornisce componenti hardware sostitutivi. Con un preavviso di 72 ore, è possibile eseguire il commit di una risorsa AFSE. Notare che meno di 72 ore sono soddisfatte con sforzi commercialmente ragionevoli.

Servizi non forniti dal supporto tecnico

Questi servizi non sono forniti dal supporto tecnico:

- Aggiornamenti o supporto di prodotti di terze parti.
- Progettazione della rete: l'obiettivo principale del supporto tecnico è riparare i sistemi di produzione operativi guasti. La progettazione della rete non è una competenza che i tecnici del supporto tecnico esercitano di routine. Possono aiutare a contattare il tecnico di sistema Cisco, che può fornire assistenza nella progettazione o nella riprogettazione dei progetti.

- Aggiornamenti del prodotto: il successo di qualsiasi aggiornamento del software è un riflesso diretto della preparazione che viene eseguita. Ciò richiede una profonda familiarità con la rete che manca ai tecnici del supporto tecnico. Il personale del supporto tecnico risponde alle chiamate nel caso in cui il processo di aggiornamento dovesse presentare problemi durante l'esecuzione. Cisco dispone di un team di aggiornamento in grado di fornire servizi di auditing, pianificazione e aggiornamento. Questi servizi sono disponibili a pagamento. Non fanno parte del normale contratto di manutenzione o garanzia.
- Formazione: i tecnici dell'assistenza tecnica sono assolutamente disposti ad aiutarti a comprendere i problemi che hai sul prodotto Cisco. Tuttavia, ci sono migliori risorse che forniscono formazione di base sul funzionamento o la manutenzione del prodotto. Cisco gestisce un elenco esaustivo di partner per la formazione che offrono assistenza in questo settore.

Competenze e strumenti necessari per il personale di supporto

Per assistere il cliente nella risoluzione tempestiva dei problemi, il personale di supporto è in grado di:

- Accesso e utilizzo efficiente delle apparecchiature di test necessarie per la risoluzione di problemi complessi (ad esempio, set di test SONET e misuratori di alimentazione)
- Eseguire i comandi di base del PC (ad esempio **telnet**, **ping**, **tracert** e acquisire familiarità con l'output)
- Comprendere eventuali limitazioni o limitazioni di sicurezza speciali esistenti nel sistema
- Comprendere la topologia di rete completa (LAN o SONET) e fornire queste informazioni in formato elettronico.
- Accedere a un account Cisco.com per accedere a informazioni tecniche e rivedere le richieste di assistenza aperte
- Creare, monitorare e aggiornare le richieste di assistenza sul sito Cisco.com
- Formazione e accesso a materiali di pulizia ottici adeguati

Informazioni correlate

- [Pagine di supporto dei prodotti ottici](#)
- [Pagine di supporto per la tecnologia ottica](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)