

# 光製品のお客様へのテクニカル サポートのサービス

## 目次

- [概要](#)
- [前提条件](#)
- [要件](#)
- [使用するコンポーネント](#)
- [表記法](#)
- [テクニカルサポートへのお問い合わせ](#)
- [Web サービス リクエスト](#)
- [Email](#)
- [電話](#)
- [期待できるもの](#)
- [ネットワーク コンポーネントに対する責任](#)
- [テクニカルサポートから提供されるサービス](#)
- [テクニカルサポートから提供されないサービス](#)
- [サポート スタッフに必要なスキルとツール](#)
- [関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、ONG プラットフォームのサービスに関して、シスコのテクニカル サポートに対するお客様が期待できる適正な項目について説明します。またこのドキュメントでは、テクニカル サポートのエンジニアがお客様に依頼する項目についてお客様が準備できるようにします。

このドキュメントは、ガイドとして用意されています。サービス契約または保証に含まれる法的な条件を置き換える、または変更することを意図するものではありません。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

### 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

# [テクニカルサポートへのお問い合わせ](#)

有効なサービス契約を結んでいる、または新しい機器保証を受けている光関連のお客様として、テクニカルサポートへの問い合わせを開始するには、次の3つの一般的な方法のうちの1つを使用します。

- Web サービス リクエストを使用する
- 電子メールで問い合わせる
- 電話で問い合わせる

このガイドではそれぞれの方法について簡単に説明します。詳細については、[テクニカルサポートの概要](#)を参照してください。

## [Web サービス リクエスト](#)

Cisco.com には、シスコの光転送プラットフォームの維持管理に関する有用な情報が多く記載されています。システムのパフォーマンスについて質問がある場合は、最初に Cisco.com をご覧になることをお勧めします。必要な回答が見つからない場合は、Web ブラウザでテクニカルサポート サービス リクエストをオープンします。この方法では、ログ ファイルやエラー メッセージなどの情報を含めることが可能です。これにより、お客様のサービス リクエストを担当するテクニカルサポートのエンジニアに有用な情報を提供することができます。サービス リクエストをオープンすると、エンジニアからの折り返しの電話と電子メールによる回答のどちらを希望するかを選択できます。

## [Email](#)

電子メールでサービス リクエストをオープンすることが最も効率的な開始方法である場合があります。電子メールでは、音声では伝えにくい場合もある詳細について提示することができます。

## [電話](#)

北米から利用できるテクニカルサポートの代表電話番号は ( 800 ) 553-2447 です。1年 365日、昼夜を問わずにいつでもお電話いただけます。世界の他の地域から利用するのに最適な番号は、[カスタマーサービスの連絡先](#)でご確認ください。

サービス リクエストをオープンすると、ご利用しやすいように担当エンジニアが直通の電話番号をお伝えする場合があります。それはヨーロッパの番号である場合もあります。担当エンジニアに直接連絡する必要があり、海外の電話回線を利用できない場合は、いつでもテクニカルサポートの代表番号に電話して担当エンジニアに転送するようエージェントに依頼することができます。

電子メールによるサービス リクエストは、電話によって届けられるリクエストとともにキューに入ります。電話が電子メールによるサービス リクエストよりも優先されることはありません。多くの場合、電子メールによるサービス リクエストは電話より先に処理されます。

これは、電話でテクニカルサポートへのサービス リクエストをオープンするのに役立つ追加情報です。

- サービス リクエストに対応する窓口は、トラブルシューティングおよび問題解決を支援するために設置するよう求められています。
- 内部ネットワークのセキュリティに配慮して、シスコのエンジニアは、問題を調査する際に

貴社の中心窓口からの明確な承認なしで貴社のシステムに入ることはありません。

- テクニカルサポートのエンジニアがサービス リクエストの要求元との通信を確立できない場合、エンジニアはメッセージを残し、必要に応じて別の連絡手段を試します。
- テクニカルサポート スタッフは要求元と連絡を取るために一丸となって努力します。しかし、サービス リクエストの解決を進めるには要求元の支援と可用性が必要です。

## 期待できるもの

これにより、お客様は次のことが期待できます。

- 貴社からのテクニカルサポート部門への最初の電話には 3 分以内に対応します。貴社の問題に対応できる高度な技術を持った光関係のエンジニアを手配するためのエージェントが、貴社の最初の電話を処理し、必要であれば適切な内部チャンネルにエスカレートします。その後のアクションはドキュメントの優先度によって異なります。優先度 1 ( P1 ) または P2 については、シスコの最初のエージェントが適切なエンジニアを手配し、ライブ ハンドオフを実施します。ほとんどの場合、15 分以上かかることはありません。通常業務時間外には、エンジニアの対応に最大で 1 時間かかる場合があります。P3 または P4 のサービス リクエストについては、エンジニアが支援可能な場合は折り返しの電話を待つことをお勧めします。エンジニアは通常業務時間中に受信したすべての電話について 1 時間以内に対応します。通常業務時間外の場合、シスコのエンジニアは遅くとも翌営業日には対応します。
- 貴社のサービス リクエストを受け付けたエンジニアは、貴社の満足のために尽力します。エンジニアは、問題を解決するか、優先度や時間的制約を踏まえてそのサービス リクエストを別の認定エンジニアに引き継ぎます。シスコは階層化されたシステムを使用していないため、最初の連絡先が高い技術を持つシスコのエンジニアとなります。このエンジニアは貴社とともに問題を確認し、解決のための効果的な計画を作成します。解決にかかる時間は、問題の複雑性と貴社がそのサービス リクエストに割り当てる優先度に応じて異なります。次の表に、問題解決に関するテクニカルサポートの一般的な目標を示します。

## ネットワーク コンポーネントに対する責任

保証やシスコとのサービス契約は、光伝送機器とそこで動作するソフトウェアが対象になります。サポート インフラストラクチャは貴社に属します。シスコのエンジニアは、シスコの製品ライン以外のコンポーネントの問題を診断するためにできる限りの支援をしますが、サードパーティのシステムやソフトウェアを積極的に扱うことはできません。これは貴社のサポートが必要不可欠な領域の 1 つです。

## テクニカルサポートから提供されるサービス

サービス リクエストを解決するために、テクニカルサポート部門は次のことができます。

- シスコの光プラットフォームに関係する問題の診断およびトラブルシューティング。前述のように、テクニカルサポート部門はサードパーティのプラットフォームのトラブルシューティングをできる限り支援しますが、最終的にはそれらに対する責任を負いません。
- 問題をトラブルシューティングするための WebEx ( デスクトップ共有 URL ) またはバーチャルプライベート ネットワーク ( VPN ) によるシステムへのアクセス。
- 他のネットワーク コンポーネントに準じたシステム設定の確認。
- 詳細なトラブルシューティング情報および診断情報の収集に必要なスクリプトとソフトウェア

アの提供。

- 製品が指定通りに動作しなかった場合のシスコ開発チームへの不具合報告。
- バグが解決された際の修正後のソフトウェアバージョンの実装支援。
- 不良ハードウェアの交換（返品許可（RMA））。部品は、製品に対する現在のサービスレベルに基づいて交換されます。通常オプションは次のとおりです。標準保証：15日間の工場返品（RTF）による交換：これは、製品にデバイスの交換が必要な問題があった場合、交換を受ける前にその製品をシスコへ送り返す必要があるということを意味します。事前交換（AR）翌営業日（NBD）交換：このオプションは標準保証を強化するもので、保証サービスを補足する契約として購入する必要があります。オンサイトサービス（OS）2時間または4時間の部品のオンサイト配送サービス：これは標準保証を強化するもので、保証サービスを補足する契約として購入する必要があります。
- 返品された部品に関して次の関係者のいずれかにより開始されるエンジニア不良解析（EFA）のリクエストの処理：要求されたお客様要求されたテクニカルサポートのエンジニア要求された開発者
- テクニカルサポートのサービスおよびサポートは主にリモートで実施されます。テクニカルサポートのエンジニアが必要とする情報の大部分は、この方法で使用できます。さらに、特定の問題の分析に使用されるトラブルシューティングツールおよびその他のデータは、テクニカルサポート部門内にあります。めったにありませんが、すべてのリモートトラブルシューティング機能が使用中である場合、テクニカルサポートはトラブルシューティングを円滑に進めるために上級フィールドサービスエンジニア（AFSE）の手配を選択することができます。これは、テクニカルサポートのエンジニアとマネジメントチームの単独裁量で行われます。このAFSEは高度な技術を持った光エンジニアです。AFSEは実施するトラブルシューティングのタイプに適したテスト機器を持ち込むよう努めています。このエンジニアは交換用ハードウェアは持ち込みません。72時間前までに通知すると、AFSEリソースをコミットできます。72時間未満の通知の場合は、商業的に妥当な努力となります。

## テクニカルサポートから提供されないサービス

次のサービスは、テクニカルサポートから提供されません。

- サードパーティ製品のアップグレードまたはサポート。
- ネットワーク設計：テクニカルサポートの主な機能は、不具合が発生した運用中の製品システムの修復です。ネットワーク設計は、テクニカルサポートのエンジニアが定期的実践するスキルではありません。彼らは設計または再設計のプロジェクトを支援することができるシスコのシステムエンジニアへの連絡をサポートできます。
- 製品のアップグレード：あらゆるソフトウェアアップグレードの成功は、そのための準備を直接反映するものです。これには貴社のネットワークに深く精通している必要があり、テクニカルサポートのエンジニアにはその知識がありません。電話での問い合わせに対するテクニカルサポートスタッフの対応により、アップグレードプロセスの実行中に問題が発生する可能性があります。シスコには、監査、プランニング、およびアップグレードサービスを提供するアップグレードチームがあります。これらのサービスは有償で利用できます。これらは通常のメンテナンス契約または保証には含まれません。
- トレーニング：テクニカルサポートのエンジニアは、シスコの製品に関して貴社が抱えている問題について理解していただくために協力を惜しみません。しかし、製品の操作またはメンテナンスに関する基本的なトレーニングを実施する優れたリソースがあります。シスコはこの分野を支援するトレーニングパートナーの包括的なリストを保持しています。

## サポート スタッフに必要なスキルとツール

タイムリーな問題解決を支援するため、サポート スタッフは次のことができます。

- 複雑な問題のトラブルシューティングに必要なテスト機器へのアクセスと効果的な利用 ( SONET のテスト セットや電力計など )
- 基本的な PC コマンドの実行 ( telnet, ping, tracert および出力に関係が深いもの )
- システムに存在する特殊なセキュリティ制限の理解
- 完全なネットワーク トポロジ ( LAN または SONET ) の理解とその情報の電子形式での提供
- 技術情報にアクセスし、オープンされているサービス リクエストを確認するための Cisco.com アカウントへのログイン
- Cisco.com でのサービス リクエストの作成、モニタ、および更新
- 十分な光クリーニング マテリアルによるトレーニングおよびその利用

## 関連情報

- [光製品に関するサポート ページ](#)
- [光テクノロジーに関するサポート ページ](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)