

# Optische verwachtingen voor technische ondersteuning van klanten

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Contact opnemen met technische ondersteuning](#)

[Web service aanvraag](#)

[Email](#)

[Telefoon](#)

[Wat u kunt verwachten](#)

[Verantwoordelijkheden voor netwerkcomponenten](#)

[Services geleverd door technische ondersteuning](#)

[Services niet geleverd door technische ondersteuning](#)

[Vaardigheden en hulpmiddelen nodig voor uw ondersteunend personeel](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [Inleiding](#)

Dit document beschrijft geschikte klantverwachtingen van Cisco Technical Support met betrekking tot de service op ONG-platforms. Dit document bereidt klanten ook voor op wat een Technische Ondersteuningsingenieur van hen vraagt.

Dit document is bedoeld als richtlijn. Er wordt geen poging gedaan de wettelijke bepalingen en voorwaarden in het servicecontract of de garantie te vervangen of te wijzigen.

## [Voorwaarden](#)

### [Vereisten](#)

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

### [Gebruikte componenten](#)

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

### [Conventies](#)

Raadpleeg de [Cisco Technical Tips Convention](#) voor meer informatie over documentconventies.

## [Contact opnemen met technische ondersteuning](#)

Als een optische klant met een geldig servicecontract of nieuwe garantie voor apparatuur, begint uw eerste contact met Technische ondersteuning op een van de drie algemene manieren:

- met een Web Service-verzoek
- per e - mail
- telefonisch

In deze gids worden deze methoden kort beschreven. Raadpleeg het [Overzicht van technische ondersteuning](#) voor meer informatie.

### [Web service aanvraag](#)

Cisco.com bevat een heleboel behulpzame informatie over de werking en het onderhoud van onze Optische transportplatforms. Cisco.com is een goede plek om te beginnen wanneer u vragen hebt over de prestaties van uw systeem. Als u niet in staat bent om het gewenste antwoord te vinden, opent u een technische ondersteuningsverzoek bij uw webbrowser. Met deze methode kunt u informatie opnemen zoals logbestanden of foutmeldingen, die waardevolle informatie kunnen leveren aan de helpdeskmedewerker die aan uw serviceaanvraag is toegewezen. Wanneer u uw serviceaanvraag opent, kunt u kiezen of u een retourtelefoontje van een ingenieur wilt of dat u liever een e-mailantwoord wilt ontvangen.

### [Email](#)

Soms is de meest efficiënte methode om te beginnen het openen van een serviceaanvraag per e-mail. U kunt e-mail gebruiken om details te geven die soms moeilijk te leveren zijn met een stem.

### [Telefoon](#)

Het belangrijkste telefoonnummer voor technische ondersteuning voor toegang vanuit Noord-Amerika is (800) 553-2447. U kunt op elk moment van de dag of nacht, 365 dagen van het jaar bellen. Raadpleeg [Contactgegevens van de klantenservice](#) om het beste nummer te bepalen dat u kunt gebruiken voor toegang uit andere delen van de wereld.

Nadat u een serviceaanvraag hebt geopend, kan uw toegewezen ingenieur u zijn of haar direct telefoonnummer geven voor een eenvoudige toegang. Soms is dit een getal in Europa. Als u direct contact op moet nemen met uw ingenieur en geen toegang tot buitenlandse telefoonlijnen hebt, kunt u altijd het belangrijkste Technische Ondersteuningsnummer bellen en de agent vragen om u over te brengen naar uw ingenieur.

E-mailserviceaanvragen worden in de wachtrij geplaatst met aanvragen die per telefoon worden ontvangen. Telefonische oproepen krijgen geen prioriteit boven e-mailserviceaanvragen. In veel gevallen worden e-mailserviceaanvragen afgehandeld vóór telefoongesprekken.

Dit is extra informatie om u te helpen een serviceaanvraag per telefoon te openen met Technische ondersteuning:

- Het contact dat aan het serviceverzoek is toegewezen, wordt gevraagd om voorbereid te zijn

- op een oplossing voor problemen en problemen.
- Uit respect voor en ter erkenning van de veiligheid van uw interne netwerk, komen onze ingenieurs niet in uw systeem zonder uitdrukkelijke toestemming van uw centrale contactpunt wanneer een probleem wordt onderzocht.
  - Als de technische ondersteuningstoetsen geen contact kunnen opnemen met het contact met de servicevraagstukken, laat de ingenieur een bericht achter en probeert hij eventuele alternatieve methoden van contact op te nemen.
  - Het technisch ondersteunend personeel doet een gezamenlijke inspanning om het contact te bereiken; de hulp en beschikbaarheid van de contactpersoon zijn echter nodig om verder te gaan met de resolutie over de serviceaanvraag .

## Wat u kunt verwachten

Als klant kunt u verwachten dat:

- Uw eerste oproep aan de technische dienst van de Steun om binnen drie minuten te worden beantwoord. Uw eerste telefoontje wordt beantwoord door een agent die tot doel heeft een hooggekwalificeerde Optische ingenieur te vinden die uw probleem kan aanpakken, en indien nodig, naar de juiste interne kanalen escaleert. De volgende acties hangen af van de documentprioriteit: Voor Prioriteit 1 (P1) of P2 de dienstverzoeken, plaats de eerste agent van Cisco de aangewezen ingenieur en voorziet u van een bewegende vorm. In de meeste gevallen duurt dit niet langer dan 15 minuten. Buiten de standaard werktijden is het mogelijk voor een ingenieur om tot een uur te gaan. Voor P3 of P4 de dienstverzoeken, wordt u geadviseerd om een terugkeervraag te verwachten wanneer een ingenieur beschikbaar is om te helpen. U kunt van een ingenieur verwachten dat hij binnen één uur reageert op alle oproepen die tijdens de standaarduren worden ontvangen. Buiten de standaard kantooruren reageert een Cisco-engineer uiterlijk op de volgende werkdag.
- De ingenieur die uw serviceaanvraag accepteert heeft uw tevredenheid. U kunt verwachten dat de ingenieur uw probleem oplost of, op basis van prioriteit en tijdbeperkingen, het de dienstverzoek aan een andere gekwalificeerde ingenieur uitlevert. Omdat Cisco geen gelaagde systeem gebruikt, is uw eerste contact met een hooggekwalificeerde Cisco-ingenieur. Deze ingenieur onderzoekt uw probleem met u en ontwikkelt een effectief plan voor oplossing. De algehele resolutie tijd varieert op basis van de complexiteit van het probleem en de prioriteit die u aan het serviceverzoek toewijzen. In deze tabel worden de doelstellingen Technische ondersteuning voor probleemoplossing weergegeven:

## Verantwoordelijkheden voor netwerkcomponenten

Uw garantie- of servicecontract met Cisco bestrijkt optische transportapparatuur en de software die op deze apparatuur werkt. De ondersteunende infrastructuur is van u. Cisco-engineers doen al het mogelijke om u te helpen bij het diagnosticeren van problemen met onderdelen buiten onze productlijn, maar de engineers kunnen niet actief de zorg voor systemen of software van derden op zich nemen. Dit is één gebied waar uw hulp van essentieel belang is.

## Services geleverd door technische ondersteuning

De helpdeskmedewerker kan in een poging uw serviceaanvraag op te lossen:

- Diagnose en probleemoplossing van uw probleem aangezien het betrekking heeft op Cisco Optische platforms. Zoals eerder gezegd doet de afdeling Technische ondersteuning al het mogelijke om u te helpen bij het oplossen van problemen door derden, maar uiteindelijk is deze afdeling niet verantwoordelijk voor deze platforms.
- Toegang tot uw systeem door Webex (Desktop sharing URL) of Virtual Private Network (VPN) om problemen bij de oplossing van problemen op te lossen.
- Bevestig de configuratie van uw systeem in overeenstemming met andere netwerkonderdelen.
- Verstrek noodzakelijke scripts en software om gedetailleerde informatie over en diagnostiek voor het opsporen en verhelpen van problemen te verzamelen.
- Bestandsdefect rapporteert bij het Cisco-ontwikkelingsteam wanneer een product niet zoals gespecificeerd uitvoert.
- Help bij de implementatie van gecorrigeerde softwareversies wanneer insecten worden opgelost.
- Vervang mislukte hardware (retourmaterialen goedgekeurd [RMA]). Uw onderdeel wordt vervangen op basis van het huidige serviceniveau dat u op uw product hebt. Dit zijn de typische opties: Standaardgarantie: 15-daags Return To Factory (RTF) vervanging - Dit betekent dat wanneer u een probleem hebt met een product dat vervanging van het getroffen apparaat vereist, u het product terug naar Cisco moet verzenden voordat u de vervanging ontvangt. Advanced Reader (AR) Next Business Day (NBD)-vervanging - Deze optie is een verbetering van de standaardgarantie en moet worden aangeschaft als contract ter aanvulling van de garantieservice. On-site Service (OS) van twee of vier uur onsite levering van onderdeel — Dit is een verbetering van de standaardgarantie en moet worden aangeschaft als een contract om de garantieservice aan te vullen.
- Procesverzoeken voor een Engineer-mislukkingsanalyse (EFA) geïnitieerd door een van deze partijen op geretourneerde onderdelen: gevraagde klant Technische ondersteuning aangevraagd opgevraagde ontwikkelaar
- De technische dienst en ondersteuning worden voornamelijk op afstand geleverd. Het overgrote deel van de informatie die de technische ondersteuning nodig heeft, is via deze methode beschikbaar. Bovendien bevinden de gereedschappen voor het oplossen van problemen en andere gegevens die worden gebruikt om specifieke problemen te analyseren zich in de afdeling Technische ondersteuning. In het zeldzame geval dat alle mogelijkheden voor probleemoplossing op afstand zijn uitgeput, kan Technische ondersteuning ervoor kiezen een geavanceerde plaatselijke servicetechnicus (AFSE) te verzenden om de pogingen voor probleemoplossing te vergemakkelijken. Dit is uitsluitend naar goeddunken van de technische ondersteuningstafel en het beheerteam. Deze AFSE is een hoogopgeleide Optische ingenieur. De AFSE streeft ernaar de juiste testapparatuur te leveren voor het type probleemoplossing dat moet worden uitgevoerd. Deze ingenieur brengt geen vervangende hardware mee. Met een opzegtermijn van 72 uur kan een AFSE-bron worden vastgelegd. Merk op dat minder dan 72 uur met commercieel redelijke inspanningen wordt beantwoord.

## Services niet geleverd door technische ondersteuning

Deze services zijn niet geleverd door Technische ondersteuning:

- Verbeteringen of ondersteuning van producten van derden.
- Netwerkontwerp — Technische ondersteuning heeft als belangrijkste doel operationele

productiesystemen te repareren die hebben gefaald. Het netwerkontwerp is geen vaardigheid die de ingenieurs van Technische Ondersteuning routinematig oefenen. Ze kunnen u helpen om contact op te nemen met uw Cisco-systeemingenieur, die u kan helpen bij het ontwerp of het opnieuw ontwerpen van projecten.

- Productupgrades: het succes van elke software-upgrade is een directe weerspiegeling van de voorbereidingen die er in gaan. Dit vereist een diepte van het bewustzijn van uw netwerk dat de ingenieurs van Technische Ondersteuning ontbreken. Het personeel voor technische ondersteuning reageert op uw oproepen als uw upgradeproces tijdens de uitvoering problemen ondervindt. Cisco heeft een upgrade-team dat audits, planning en upgradeservices voor u kunt uitvoeren. Deze diensten zijn tegen een vergoeding beschikbaar. Ze maken geen deel uit van het normale onderhoudscontract of de normale garantie.
- Training—De technici voor technische ondersteuning zijn meer dan bereid u te helpen problemen te begrijpen die u met uw Cisco-product hebt. Er zijn echter betere hulpmiddelen om basisopleiding te verstrekken in de werking of het onderhoud van het product. Cisco houdt een uitgebreide lijst bij van trainingspartners om op dit gebied te helpen.

## Vaardigheden en hulpmiddelen nodig voor uw ondersteunend personeel

Om te helpen uw problemen tijdig op te lossen, kan uw ondersteuningspersoneel:

- Toegang en gebruik effectief testapparatuur die nodig is voor het oplossen van complexe problemen (zoals SONET testsets en energiemeters)
- Voert basisopdrachten van de PC uit (zoals **telnet**, **ping**, **tracert** en ben vertrouwd met de uitvoer)
- Begrijp alle speciale beveiligingsbeperkingen of -beperkingen die op het systeem van toepassing zijn
- Begrijp de volledige topologie van het netwerk (LAN of SONET) en kan deze informatie in elektronisch formaat verstrekken.
- Meld u aan bij een Cisco.com-account voor toegang tot technische informatie en bekijk open servicesverzoeken
- Serviceverzoeken maken, controleren en bijwerken op Cisco.com
- Training met en toegang tot adequate optische reinigingsmaterialen

## Gerelateerde informatie

- [Optische pagina's voor productondersteuning](#)
- [Optische steunpagina's voor technologie](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)