

# Expectativas do Suporte técnico do cliente ótico

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Suporte técnico do contato](#)

[Pedido do serviço de Web](#)

[Email](#)

[Fone](#)

[O que você pode esperar](#)

[Responsabilidades para componentes de rede](#)

[Serviços proporcionados pelo Suporte técnico](#)

[Serviços não proporcionados pelo Suporte técnico](#)

[Habilidades e ferramentas necessárias para seu pessoal de suporte](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve expectativas do cliente apropriadas do Suporte técnico de Cisco no que diz respeito ao serviço em plataformas ONG. Este documento igualmente prepara clientes para que engenheiro de suporte técnico pergunta deles.

Este documento é pretendido como guia. Não há nenhuma tentativa de substituir ou alterar os termos e condição legais contidos no contrato de serviço ou na garantia.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

### Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

## Contacte o Suporte técnico

Como um cliente ótico com um contrato de serviço válido ou uma garantia de equipamento nova, seu contato inicial com o Suporte técnico começa em uma de três maneiras gerais:

- com um pedido do serviço de Web
- pelo email
- pelo telefone

Este guia descreve cada um destes métodos momentaneamente. Refira a [vista geral do Suporte técnico](#) para a informação adicional.

### Pedido do serviço de Web

O cisco.com contém muita informação útil sobre a operação e manutenção de nossas plataformas de transporte ótico. O cisco.com é um bom lugar a começar quando você tem uma pergunta sobre o desempenho de seu sistema. Se você é incapaz de encontrar a resposta que você precisa, abra um pedido do serviço de suporte técnico com seu navegador da Web. Este método permite que você inclua a informação tal como os arquivos de registro ou os Mensagens de Erro, que podem fornecer a informação valiosa ao engenheiro de suporte técnico atribuído a seu pedido do serviço. Quando você abre seu pedido do serviço, você pode escolher se você quer uma chamada telefônica do retorno de um coordenador ou se você prefere receber uma resposta de e-mail.

### Email

Às vezes a maioria de método eficiente a obter começado é abrir um pedido do serviço pelo email. Você pode usar o email para fornecer o detalhe que é às vezes difícil de entregar pela Voz.

### Fone

O número de telefone principal do Suporte técnico para o acesso de America do Norte é (800) 553-2447. Você pode iniciar um atendimento a qualquer hora do dia ou da noite, 365 dias do ano. Refira [contatos de serviço de cliente](#) para determinar o melhor número usar-se para o acesso de outras partes do mundo.

Depois que você abriu um pedido do serviço, seu coordenador atribuído pôde fornecê-lo seu número de telefone direto para a facilidade do acesso. Às vezes, este é um número em Europa. Se você precisa de contactar diretamente seu coordenador e não tem o acesso às linhas telefônica ultramarinas, você pode sempre chamar o número principal do Suporte técnico e pedir que o agente transfira-o a seu coordenador.

Os pedidos do serviço de e-mail são enfileirados com pedidos que chegam pelo telefone. As chamadas telefônica não recebem a prioridade sobre pedidos do serviço de e-mail. Em muitas circunstâncias, os pedidos do serviço de e-mail são segurados antes das chamadas telefônica.

Esta é informação adicional para ajudá-lo a abrir um pedido do serviço com Suporte técnico pelo telefone:

- O contato atribuído ao pedido do serviço é pedido para ser preparado para ajudar com Troubleshooting e definição de problema.
- Fora do respeito para e no reconhecimento da Segurança de sua rede interna, nossos coordenadores não discam em seu sistema sem autorização expressa de seu ponto central de contato quando um problema é investigado.
- No evento o engenheiro de suporte técnico não pode obter em contato com o contato do pedido do serviço, o coordenador deixa uma mensagem e tenta métodos alternativos do contato como aplicáveis.
- O equipe de suporte técnica faz um esforço ajustado para alcançar o contato; contudo, a ajuda do contato e a Disponibilidade são necessárias para continuar com a definição do pedido do serviço.

## O que você pode esperar

Como um cliente, você pode esperar:

- Sua primeira chamada ao departamento de suporte técnico a ser respondido dentro de três minutos. Sua primeira chamada é segurada por um agente cuja a finalidade seja encontrar um coordenador Ótica altamente qualificado que possa endereçar sua edição, e se necessário, escale aos canais internos apropriados. As Ações Subsequente dependem da prioridade do documento: Para a prioridade 1 (P1) ou P2 preste serviços de manutenção a pedidos, o Cisco agent inicial encontra o coordenador apropriado e fornece-o uma entrega viva. Na maioria dos casos, isto toma não mais de 15 minutos. Parte externa dos horários de trabalho padrão, é possível para ele tomar até uma hora para que um coordenador responda. Para o P3 ou o P4 preste serviços de manutenção a pedidos, você estão recomendados para esperar um atendimento do retorno quando um coordenador está disponível para ajudar. Você pode esperar um coordenador responder dentro de uma hora para todos os atendimentos recebidos durante horários de trabalho padrão. Fora dos horários de trabalho padrão, um engenheiro da Cisco responde não mais tarde do que o próximo dia útil.
- O coordenador que aceita seu pedido do serviço possui sua satisfação. Você pode esperar o coordenador resolver seu problema ou, com base na prioridade e nas restrições de tempo, entregar fora o pedido do serviço a um outro coordenador qualificado. Porque Cisco não usa um sistema em camadas, seu primeiro contato é com um engenheiro da Cisco altamente qualificado. Este coordenador revê seu problema com você e desenvolve um plano efetivo para a definição. O tempo de resolução total varia baseado na complexidade do problema e da prioridade que você atribui ao pedido do serviço. Geralmente, esta tabela mostra os objetivos do Suporte técnico para a definição de problema:

## Responsabilidades para componentes de rede

Seu garantia ou contrato de serviço com Cisco cobrem o equipamento de transporte ótico e o software que opera-se depois disso. A infraestrutura de apoio pertence-lhe. Os engenheiros da Cisco fazem tudo possível ajudá-lo a diagnosticar problemas com componentes fora de nossa linha de produto, mas os coordenadores não podem ativamente tomar a carga de sistemas da terceira ou de software. Esta é uma área onde sua ajuda é essencial.

## Serviços proporcionados pelo Suporte técnico

Em um esforço para resolver seu pedido do serviço, o departamento de suporte técnico pode:

- Diagnostique e pesquise defeitos seu problema como se refere Plataformas da ótica da Cisco. Como indicado previamente, o departamento de suporte técnico faz o todo esforço ajudar-lhe com pesquisa de defeitos de Plataformas da terceira, mas não é finalmente responsável para elas.
- Alcance seu sistema pelo WebEx (Desktop que compartilha da URL) ou pelo Virtual Private Network (VPN) para pesquisar defeitos problemas.
- Confirme a configuração de seu sistema de acordo com outros componentes de rede.
- Forneça scripts e o software necessários para recolher informação de Troubleshooting e diagnósticos detalhados.
- Arquive relatórios de defeito com a equipe de desenvolvimento Cisco quando um produto não executa como especificado.
- Ajude com a aplicação de versões de software corrigido quando os erros são resolved.
- Substitua o hardware falho (os materiais do retorno [RMA] autorizado). Sua parte é substituída baseou no nível de serviço que atual você tem em seu produto. Estas são as opções típicas:Garantia padrão: retorno 15-day à substituição da fábrica (RTF) — isto significa que quando você experimenta um problema com um produto que exija a substituição do dispositivo afetado, você tem que enviar o produto de volta a Cisco antes que você receba a substituição.O avanço substitui (AR) a substituição seguinte do dia útil (NBD) — esta opção é um realce à garantia padrão e deve ser comprada como um contrato para suplementar o serviço da garantia.Serviço no local (OS) dois ou entregas no local de quatro horas da parte — este é um realce à garantia padrão e deve ser comprado como um contrato para suplementar o serviço da garantia.
- Pedidos do processo para uma análise de falha do coordenador (EFA) iniciada por um destes partidos nas peças retornadas:cliente pedidoEngenheiro de suporte técnico pedidocolaborador pedido
- O serviço de suporte técnico e o apoio são entregados primeiramente remotamente. A grande maioria da informação as necessidades do engenheiro de suporte técnico está disponível com este método. Além, as ferramentas de Troubleshooting e outros dados usados para analisar problemas específicos são ficados situadas dentro do departamento de suporte técnico.Na instância rara que todas as capacidades do Troubleshooting remoto estão esgotadas, o Suporte técnico pode escolher despachar um coordenador avançado do serviço de campo (AFSE) para ajudar a facilitar os empenhos no Troubleshooting. Isto está no exclusivo critério do engenheiro de suporte técnico e do equipe de gerenciamento. Este AFSE é um coordenador Ótica altamente qualificado. O AFSE esforça-se para trazer o equipamento de teste apropriado para o tipo de Troubleshooting para ser executado. Este coordenador não traz nenhum hardware de substituição. Com 72 horas de observação, uns recursos AFSE podem ser destinados. Observe que menos de 72 horas estão encontradas com comercialmente esforços razoáveis.

## Serviços não proporcionados pelo Suporte técnico

Estes serviços não são proporcionados pelo Suporte técnico:

- Elevações ou apoio de alguns produtos de terceira parte.
- Projeto de rede — O foco principal do Suporte técnico é reparar os sistemas de produção

- operacionais que falharam. O projeto de rede não é uma habilidade que os engenheiros de suporte técnico pratiquem em uma base de rotina. Podem ajudá-lo a contactar seu engenheiro de sistema de Cisco, que pode ajudar com projetos do projeto ou do re-projeto.
- Upgrades de produto — O sucesso de todo o upgrade de software é uma reflexão direta da preparação que entra nela. Isto exige uma profundidade de familiaridade com sua rede que os engenheiros de suporte técnico faltam. O equipe de suporte técnica responde a seus atendimentos se seu processo de upgrade executado em problemas durante a execução. Cisco tem uma equipe da elevação que possa fornecer o exame, planejando, e serviços da elevação para você. Estes serviços estão disponíveis para uma taxa. Não são parte do contrato de manutenção ou a garantia normal.
  - Treinar — Os engenheiros de suporte técnico são mais do que querer o ajudar a compreender o emite tem com seus produtos da Cisco. Contudo, há os melhores recursos que fornecem o treinamento básico na operação ou na manutenção do produto. Cisco mantém uma lista abrangente dos parceiros de treinamento para ajudar nesta área.

## Habilidades e ferramentas necessárias para seu pessoal de suporte

A fim ajudar com a resolução oportuna de seus problemas, seu pessoal de suporte pode:

- Alcance e utilize eficazmente o equipamento de teste necessário para pesquisando defeitos problemas complexos (tais como definições de teste SONET e medidores de potência)
- Execute o PC básico comanda (como o **telnet**, o **sibilo**, **tracert** e seja familiar com a saída)
- Compreenda todas as limitações ou restrições de segurança especiais que existirem no sistema
- Compreenda a topologia de rede completa (LAN ou SONET) e possa fornecer esta informação no formato eletrônico.
- Entre a uma conta do cisco.com para alcançar pedidos abertos da informação técnica e do serviço da revisão
- Crie, monitore, e pedidos do serviço da atualização no cisco.com
- Formação com e acesso aos Materiais de limpeza ótica adequados

## Informações Relacionadas

- [Páginas de Suporte do Produto Ótico](#)
- [Páginas de suporte de tecnologia ótica](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)