

Ожидания по технической поддержке пользователей оптических устройств

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Свяжитесь с технической поддержкой](#)

[Запрос веб-сервиса](#)

[Электронная почта](#)

[Телефон](#)

[Какую поддержку можно получить](#)

[Ответственность за компоненты сети](#)

[Сервисы, предоставленные технической поддержкой](#)

[Сервисы, не предоставленные технической поддержкой](#)

[Навыки и программные средства, необходимые для вашего персонала технической поддержки](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает соответствующие ожидания клиента от технической поддержки Cisco относительно сервиса на платформах ONG. Этот документ также готовит клиентов к тому, что Специалист службы технической поддержки спрашивает их.

Этот документ предназначен как руководство. Нет никакой попытки заменить или модифицировать юридические условия использования, содержащиеся в контракте на обслуживание или гарантии.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

Свяжитесь с технической поддержкой

Как пользователь оптических устройств с допустимым контрактом на обслуживание или новой гарантией на оборудование, ваш исходный контакт с Технической поддержкой начинается одним из трех общих способов:

- с запросом веб-сервиса
- по электронной почте
- по телефону

Это руководство описывает каждый из этих методов кратко. См. [Обзор Технической поддержки](#) для дополнительных сведений.

Запрос веб-сервиса

Cisco . com содержит много полезных сведений об эксплуатации и обслуживании наших Платформ оптической передачи данных. Cisco . com когда у вас есть вопрос о производительности вашей системы, com является отличным местом для начала. Если вы неспособны найти ответ, вы нуждаетесь, открываете запрос Службы технической поддержки со своим web-браузером. Этот метод позволяет вам включать информацию, такую как файлы журнала или сообщения об ошибках, которые могут предоставить полезную информацию Специалисту службы технической поддержки, назначенному на ваш запрос на обслуживание. При открытии запроса на обслуживание можно выбрать, хотите ли вы телефонный вызов return от инженера или предпочитаете ли вы получать ответ электронной почты.

Электронная почта

Иногда большая часть эффективного метода для начала работы должна открыть запрос на обслуживание по электронной почте. Можно использовать электронную почту для обеспечения подробности, которую иногда трудно отправить голосом.

Телефон

Основной телефонный номер Технической поддержки для доступа из Северной Америки (800) 553-2447. Можно инициировать вызов в любое время дня или ночи, 365 дней года. См. [Контакты сервиса работы с клиентами](#) для определения лучшего номера для использования для доступа от других частей мира.

После открытия запроса на обслуживание назначенный инженер мог бы предоставить вам его прямой номер для простоты доступа. Иногда, это - номер в Европе. Если вы должны связаться со своим инженером непосредственно и не имеете доступа к зарубежным телефонным линиям, можно всегда вызывать основной номер Технической поддержки и просить, чтобы агент передал вас вашему инженеру.

Запросы сервиса электронной почты помещены в очередь с запросами, которые поступают

по телефону. Телефонные звонки не получают приоритет над запросами сервиса электронной почты. При многих обстоятельствах запросы сервиса электронной почты обработаны перед телефонными звонками.

Это - дополнительные сведения, чтобы помочь вам открывать запрос на обслуживание с Технической поддержкой по телефону:

- Контакт, назначенный на запрос на обслуживание, просят быть подготовленным помочь с устранением проблем и устранением проблемы.
- Когда проблема исследована, из уважения к и в знак признания безопасности вашей внутренней сети, наши инженеры не набирают в вашу систему без специальной авторизации от вашей центральной точки контакта.
- В конечном счете Специалист службы технической поддержки не в состоянии войти в контакт с контактом запроса на обслуживание, инженер оставляет сообщение и пробует альтернативные методы контакта как применимые.
- Специалист по технической поддержке делает совместное усилие для достижения контакта; однако, справка и доступность контакта необходимы для перехода разрешение сервисной заявки.

Какую поддержку можно получить

Как клиент, можно ожидать:

- Ваш первый вызов к Отделу технической поддержки, которому ответят в течение трех минут. Ваш первый вызов обрабатывается агентом, цель которого состоит в том, чтобы определить местоположение высококвалифицированного Оптического инженера, который может решить вашу проблему, и в случае необходимости, возрасти к надлежащим внутренним каналам. Последующие действия зависят от приоритета документа: Для Приоритета 1 (P1) или запросы на обслуживание P2, начальный агент Cisco определяет местоположение соответствующего инженера и предоставляет вас оперативным handoff. В большинстве случаев это занимает не больше, чем 15 минут. За пределами стандартных рабочих часов для него возможно занять до часа для инженера для ответа. Когда инженер доступен справке, для запросов на обслуживание P3 или P4 вам рекомендуют ожидать обратный звонок. Можно ожидать, что инженер ответит в течение одного часа для всех вызовов, полученных в течение стандартных рабочих часов. За пределами стандартных рабочих часов Инженер Cisco отвечает не позднее, чем следующий рабочий день.
- Инженер, который принимает ваш запрос на обслуживание, владеет вашей удовлетворенностью. Можно ожидать, что инженер решит проблему или, на основе приоритетных и ограничений времени, передаст запрос на обслуживание другому квалифицированному инженеру. Поскольку Cisco не использует уровневую систему, ваш первый контакт с высококвалифицированным Инженером Cisco. Этот инженер рассматривает вашу проблему с вами и разрабатывает эффективный план для разрешения. Полное время разрешения варьируется на основе сложности проблемы и приоритета, который вы назначаете на запрос на обслуживание. В целом эта таблица показывает цели Технической поддержки для устранения проблемы:

Ответственность за компоненты сети

Ваша гарантия или контракт на обслуживание с Cisco касаются оборудования Оптической передачи данных и программного обеспечения, работающего вслед за тем.

Вспомогательная инфраструктура принадлежит вам. Инженеры Cisco делают все возможное, чтобы помочь вам диагностировать проблемы с компонентами за пределами нашей линейки продуктов, но инженеры не могут активно взять на себя ответственность за сторонние системы или программное обеспечение. Это - одна область, где ваша справка важна.

Сервисы, предоставленные технической поддержкой

Чтобы решить ваш запрос на обслуживание, Отдел технической поддержки может:

- Диагностируйте и устраняйте свою проблему, поскольку она принадлежит платформам Cisco Optical. Как ранее сообщили, Отдел технической поддержки прилагает все усилия для помощи вам с устранением проблем сторонних платформ, но в конечном счете не ответственен за них.
- Обратитесь к своей системе WebEx (Настольный URL совместного использования) или Виртуальная частная сеть (VPN) для устранения проблем.
- Подтвердите конфигурацию своей системы в соответствии с другими сетевыми компонентами.
- Предоставьте необходимые сценарии и программное обеспечение для сбора подробных сведений об устранении проблем и диагностики.
- Отчеты об ошибке файла с командой развития Cisco, когда продукт не в состоянии выполнять, как задано.
- Помогите с реализацией версий исправленного программного обеспечения, когда будут решены дефекты.
- Неисправное оборудование замены (Санкционированные материалы return [RMA]).
Ваша часть заменена на основе текущего уровня сервиса, который вы имеете на своем продукте. Это типичные параметры: Стандартная гарантия: 15-дневная замена Return к фабрике (RTF) — Это означает, что при испытании проблемы с продуктом, который требует замены устройства, на которое влияют, необходимо отправить продукт назад Cisco перед получением замены. Замена На следующий рабочий день (NBD) Замены усовершенствования (AR) — Эта опция является усовершенствованием к стандартной гарантии и должна быть куплена как договор для добавления гарантийного сервиса. Обслуживание на месте (OS) два - или четырехчасовая локальная доставка части — Это - усовершенствование к стандартной гарантии и должно быть куплено как договор для добавления гарантийного сервиса.
- Процесс запрашивает на Анализ отказов инженера (EFA), инициируемый одной из этих сторон на возвращенных частях: клиента запрашивают Специалиста службы технической поддержки запрашивают разработчика запрашивают
- Служба технической поддержки и поддержка прежде всего предоставляются удаленно. Большая часть информации, в которой нуждается Специалист службы технической поддержки, доступна через этот метод. Кроме того, средства устранения проблем и другие данные, используемые для анализа определенных проблем, расположены в Отделе технической поддержки. В редком случае, что все удаленные возможности

устранения проблем исчерпаны, Техническая поддержка может принять решение диспетчеризировать Усовершенствованного полевого инженера-эксплуатационника (AFSE), чтобы помочь упрощать работы по устранению проблем. Это в исключительные по усмотрению Специалиста службы технической поддержки и руководящей группы. Этот AFSE является высококвалифицированным Оптическим инженером. AFSE стремится принести соответствующее тестовое оборудование для типа устранения проблем, которое будет выполнено. Этот инженер не приносит замены аппаратного обеспечения. С предупреждением 72 часов может быть передан ресурс AFSE. Заметьте, что меньше чем 72 часа встречены с коммерчески приемлемыми усилиями.

Сервисы, не предоставленные технической поддержкой

Эти сервисы не предоставлены Технической поддержкой:

- Обновления или поддержка любых сторонних продуктов.
- Организация сети — основной фокус Технической поддержки должен восстановить эксплуатационные производственные системы, которые отказали. Организация сети не является навыком что практика Специалистов службы технической поддержки на повседневной практике. Они могут помочь вам связываться со своим системным инженером Cisco, который может помочь с дизайном или перепроектировать проекты.
- Обновления продуктов — успех любого обновления программного обеспечения является прямым отражением подготовки, которая входит в него. Это требует всесторонней осведомленности с вашей сетью то отсутствие Специалистов службы технической поддержки. Специалист по технической поддержке отвечает на ваши вызовы, должен ваш процесс обновления сталкиваться с проблемами во время выполнения. Cisco действительно имеет команду обновления, которая может предоставить контроль, планирование, и обновить сервисы для вас. Эти сервисы доступны за плату. Они не часть договора нормального техобслуживания или гарантии.
- Обучение — Специалисты службы технической поддержки более, чем готовы помочь вам понимать проблемы, которые вы имеете со своим продуктом Cisco. Однако существуют лучшие ресурсы, которые предоставляют базовую подготовку в операции или обслуживании продукта. Cisco поддерживает полный список обучения партнера для помощи в этой области.

Навыки и программные средства, необходимые для вашего персонала технической поддержки

Для помощи со своевременным разрешением проблем персонал технической поддержки в состоянии:

- Обратитесь и эффективно используйте тестовое оборудование, необходимое для устранения проблем сложных проблем (таких как тестовые последовательности SONET и измерители мощности)
- Выполните основные команды PC (такие как **telnet**, **эхо-запрос**, **tracert** и быть знакомыми с выходными данными)
- Поймите любые особые ограничения по безопасности, которые существуют в системе
- Поймите топологию полной сети (LAN или SONET) и быть в состоянии предоставить эту

информацию в электронном формате.

- Вход в систему к Cisco.com считает для доступа к технической информации и анализу открытые запросы на обслуживание
- Создайте, контролируйте и обновите запросы на обслуживание на Cisco.com
- Обучение с и доступ к соответствующим материалам для очистки оптики

Дополнительные сведения

- [Страница поддержки оптических решений](#)
- [Страницы поддержки оптических технологий](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)