

# 光学客户技术支持期望

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[联系支持人](#)

[网站服务请求](#)

[发送邮件](#)

[电话](#)

[您的期望是什么？](#)

[对网络组件责任](#)

[技术支持提供的服务](#)

[技术支持没提供的服务](#)

[技能和工具必要为您的支持人员](#)

[相关信息](#)

## [简介](#)

本文描述从思科技术支持的适当的用户期望关于在ONG平台的服务。本文也准备技术支持工程师的客户询问他们。

本文打算作为指南。没有尝试替换或修改在服务合同或质保包含的法律条款和条件。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

本文档没有任何特定的要求。

### [使用的组件](#)

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

### [规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [联系支持人](#)

作为有一有效服务合同或新设备质保的一光学客户，您的与技术支持的初始联系在三个一般方式之一中开始：

- 使用网站服务请求
- 由电子邮件
- 通过电话

此指南简要地描述这些方法中的每一个。其他信息的参考的[Technical Support Overview](#)。

## [网站服务请求](#)

Cisco.com包含关于我们的光纤传输平台运行和维护的很多有用的信息。当您有关于您的系统时，性能的一个问题Cisco.com是开始的合适场所。如果无法查找的所需回答，请打开与您的Web浏览器的一技术支持服务请求。此方法允许您包括信息例如日志文件或错误消息，能提供重要信息给技术支持工程师分配到您的服务请求。当您打开您的服务请求时，您能选择您是否想要从工程师的回归电话或您是否喜欢收到电子邮件响应。

## [发送邮件](#)

有时开始的多数高效的方法将打开服务请求由电子邮件。您能使用电子邮件提供是有时难由语音传送的细节。

## [电话](#)

访问的技术支持主要电话号码从北美是(800) 553-2447。您可以在任何时间发起呼叫日夜，年的365天。确定最好的编号的参考的[客户服务联系](#)使用从世界的其他地区的访问。

在您打开服务请求后，您的已分配工程师也许提供您他们的直线电话号码为访问方便。有时，这是一个编号在欧洲。如果需要直接地与您的工程师联系和不访问国外电话线路，您能总是呼叫主要技术支持编号和请求代理程序转交您您的工程师。

电子邮件服务请求排队与由电话到达的请求。电话不接收优先级经过电子邮件服务请求。在许多情况下，电子邮件服务请求在电话前被处理。

这是帮助您其他信息由电话打开与技术支持的一服务请求：

- 联系方式分配到服务请求询问是与故障排除和问题解决方法的准备的协助。
- 出于方面，当问题调查时，对和按照您的内部网络安全，我们的工程师不拨号到您的系统没有从您的中心联络点的快速授权。
- 在事件技术支持工程师不能与接触与服务请求联系方式，工程师留下消息并且尝试联系方式替代方法如可适用。
- 技术支持人员做一被共同安排的努力到达联系方式;然而，联系方式的帮助和可用性是必要继续进行服务请求解决方法。

## [您的期望是什么？](#)

作为客户，您能预计：

- 您的对在三分钟内将回答的技术支持部门的第一个呼叫。您的第一个呼叫由若需要目的将找出一位非常有资格的光学工程师能解决您的问题，和，升级到适当的内部信道的代理程序处理。随后的操作取决于本文优先级：对于Priority1 (P1)或P2服务请求，最初的Cisco Agent找出适当的工程师并且提供您一实际移交。在大多数情况下，这花费不大于15分钟。标准营业时间的外部，占去工程师的1小时能响应它是可能的。对于P3或P4服务请求，当工程师是可用帮助时

，您建议期待回归呼叫。您能盼望工程师在所有呼叫的一个小时内响应接收在标准营业时间。在标准营业时间外面，Cisco工程师比下工作日响应没有以后。

- 接受您的服务请求的工程师拥有您的满意度。您能盼望工程师根据优先级和时间约束解决您的问题或，递交服务请求对另一位合格工程师。由于思科不使用一个有排列的系统，您的第一个联系人是一位非常有资格的Cisco工程师。此工程师查看您的与您的问题并且开发解决方法的一个有效计划。整体解决时间变化基于您指定到服务请求问题和优先级的复杂性。一般来说，此表显示问题解决方法的技术支持目标：

## 对网络组件责任

您的质保或服务合同用思科盖板光传输设备和就此操作的软件。支持的基础设施属于您。Cisco工程师执行可能的一切帮助您诊断问题用组件在我们的产品线外面，但是工程师不能积极地负责第三方系统或软件。这是您的帮助是重要的一个区域。

## 技术支持提供的服务

解决您的服务请求，技术支持部门能：

- 诊断并且排除故障您的问题，适合于到Cisco光学平台。如前所述，技术支持部门做每一份努力协助您与排除故障第三方平台，但是不根本地负责他们。
- 由WebEx (桌面共享的URL)或虚拟专用网络(VPN)访问您的系统排除故障问题。
- 确认您的系统的配置符合其他网络组件。
- 提供必要的脚本和软件收集详细的故障排除信息和诊断。
- 文件与思科开发组的缺陷报告，当产品不能执行如指定。
- 当Bug是解决的时，请协助修正的软件版本的实施。
- 更换发生故障的硬件(回归材料已授权[RMA])。您的部分在您在您的产品的当前服务级别上替换根据。这些是典型的选项：标准质保：对出厂(RTF)更换的15天返回—这意味着，当您遇到一问题用要求受影响的设备的更换的产品时，您必须发运产品回到思科，在您接收更换前。预付款替换(AR)下工作日(NBD)更换—此选项是增强对标准质保，并且必须采购作为合同补充质保服务。现场服务(OS)两或四小时现场交付部分这是增强对标准质保，并且必须采购作为合同补充质保服务。
- 进程要求在返回的零件的这些当事人之一(EFA)启动的工程师故障分析：客户请求的技术支持工程师请求的开发者请求的
- 技术支持服务服务与支持远程主要传送。绝大多数的信息技术支持工程师需要通过此方法是可用的。另外，要分析特定问题的故障排除工具和其他用于在技术支持部门内查找。在少见的实例所有远程故障排除功能用尽，技术支持能选择调度一位Advanced字段服务工程师(AFSE)帮助实现故障排除工作。这在技术支持工程师和管理组的单一谨慎。此AFSE是一位高技能的光学工程师。AFSE努力带来故障排除种类的适当的测试设备执行。此工程师不带来任何替换硬件。使用72个小时公告，AFSE资源可以承诺。注意少于72个小时与商业上合理的努力回面。

## 技术支持没提供的服务

技术支持没有提供这些服务：

- 任何第三方产品升级或支持。
- 网络设计—技术支持主要介绍是修复失败的生产系统。网络设计不是技术支持工程师定期地练

- 习的技能。他们可帮助您与您的Cisco Systems工程师联系，能协助设计或再设计项目。
- 产品升级—所有软件升级成功是进入它准备的一直接反射。这要求熟悉的深度与技术支持工程师缺乏的您的网络的。如果您的升级进程遇到问题在执行时，技术支持人员响应对您的呼叫。思科有能提供审计，计划的升级团队和您的升级服务。这些服务为成本是可用的。他们不是正常维护合同的一部分或质保。
  - 培训—技术支持工程师比愿帮助您了解发出您有用您的Cisco产品更是。然而，有提供在产品的操作或维护的基本培训的更加好的资源。思科在此区域维护培训伙伴协助全面列表。

## **技能和工具必要为您的支持人员**

为了协助您的问题的及时的解决方法，您的支持人员能：

- 访问和有效使用测试设备必要为排除故障复杂问题(例如SONET测试集和功率表)
- 执行基本PC命令(例如telnet， ping， tracert和熟悉输出)
- 了解在系统存在的所有特殊的安全约束与限制
- 了解完整网络拓扑(LAN或SONET)并且能提供在电子格式的此信息。
- 登陆对Cisco.com帐户访问技术信息和查看开放服务请求
- 创建，监控和更新在Cisco.com的服务请求
- 对足够的光学清洁材料的培训与和访问

## **相关信息**

- [光产品支持页](#)
- [光技术支持页面](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)