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](#)
[联系技术支持](#)
[Web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](#)
[技术支持未提供的服务](#)
[支持人员所需的技能和工具](#)
[相关信息](#)

简介

本文档介绍思科技术支持对ONG平台上的服务的适当客户期望。本文档还为客户准备技术支持工程师要求他们提供的内容。

本文档旨在作为指南。不会尝试替换或修改服务合同或保修中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

有关文档约定的更多信息，请参考 Cisco 技术提示约定。

联系技术支持

作为具有有效服务合同或新设备保修的光纤客户，您与技术支持部门的初始联系始于以下三种一般方式之一：

- Web服务请求
- 按电子邮件
- 通过电话

本指南简要介绍了每种方法。有关其他信息，请参阅技术支持概述。

Web服务请求

Cisco.com包含大量有关我们光纤传输平台运行和维护的有用信息。当您对系统性能有疑问时，Cisco.com是您的理想起点。如果找不到所需的答案，请使用Web浏览器打开技术支持服务请求。此方法允许您包括日志文件或错误消息等信息，这些信息可为分配给您的服务请求的技术支持工程师提供有价值的信息。当您打开服务请求时，您可以选择是希望工程师回电还是希望接收电子邮件响应。

发送邮件

有时，最有效的入门方法是通过电子邮件提交服务请求。您可以使用电子邮件提供有时难以通过语音传送的详细信息。

电话

从北美访问的技术支持主电话号码是(800)553-2447。您可以在一天或夜间的任意时间（一年中的365天）发起呼叫。请参阅客户服务联系人，确定用于从世界其他地区访问的最佳号码。

在您提交服务请求后，您指派的工程师可能会为您提供他或她的直接电话号码，以便您轻松访问。有时，这是欧洲的数字。如果您需要直接联系您的工程师，但无法访问海外电话线，您可以随时呼叫主要技术支持号码并要求座席将您转接给您的工程师。

电子邮件服务请求与通过电话到达的请求一起排队。电话呼叫不会接收优先于电子邮件服务请求的优先级。在许多情况下，电子邮件服务请求在电话呼叫之前处理。

以下是帮助您通过电话向技术支持提交服务请求的附加信息：

- 分配给服务请求的联系人需要准备好协助故障排除和问题解决。
- 出于对您内部网络安全的尊重和认可，我们的工程师在调查问题时不会未经您的中心联系点明确授权拨入您的系统。
- 如果技术支持工程师无法联系服务请求联系人，工程师会留下一条消息，并尝试其他适用的联系方式。
- 技术支持人员为联系做出了一致的努力；但是，要继续解决服务请求，联系人的帮助和可用性是必不可少的。

您的期望是什么？

作为客户，您可以期望：

- 您首次致电技术支持部门，将在三分钟内应答。您的首次呼叫由座席处理，该座席的目的是找到一位能够解决您问题的高素质光纤工程师，并在需要时上报到适当的内部通道。后续操作取决于文档优先级：对于优先级1(P1)或P2服务请求，初始思科代理会找到适当的工程师并为您提供实时切换。在大多数情况下，这不超过15分钟。在标准工作时间之外，工程师可能需要长达一小时的时间才能做出响应。对于P3或P4服务请求，建议您在工程师可以提供帮助时进行回电。对于在标准工作时间收到的所有呼叫，您可以期望工程师在一小时内做出响应。在标准工作时间之外，思科工程师不迟于下一工作日做出响应。
- 接受您的服务请求的工程师将获得您的满意度。您可以期望工程师解决您的问题，或根据优先级和时间限制将服务请求移交给其他合格的工程师。由于思科不使用分层系统，因此您的第一个联系人是高素质的思科工程师。此工程师会审核您与您的问题，并制定有效的解决方案。整体解决时间取决于问题的复杂性和您分配给服务请求的优先级。通常，下表显示了解决问题的技术支持目标：

对网络组件责任

您与思科的保修或服务合同涵盖光纤传输设备及其上运行的软件。支持基础设施属于您。思科工程师尽一切可能帮助您诊断我们产品线之外组件的问题，但工程师无法主动负责第三方系统或软件。这是您的帮助必不可少的领域。

技术支持提供的服务

为了解决您的服务请求，技术支持部门可以：

- 在思科光纤平台中诊断并排除问题。如前所述，技术支持部门会竭尽所能帮助您排除第三方平台故障，但最终不会对其负责。
- 通过WebEx（桌面共享URL）或虚拟专用网络(VPN)访问您的系统以排除故障。
- 根据其他网络组件确认系统配置。
- 提供必要的脚本和软件以收集详细的故障排除信息和诊断信息。
- 当产品无法按指定方式执行时，向思科开发团队报告文件缺陷。
- 解决错误后，协助实施修正后的软件版本。
- 更换故障硬件（授权退货[RMA]）。 您的部件将根据您产品的当前服务级别进行更换。以下是典型选项：标准质保:15天返厂(RTF)更换 — 这意味着当您遇到需要更换受影响设备的产品时，必须在收到更换产品之前将产品发回思科。先行更换(AR)下一工作日(NBD)更换 — 此选项是对标准保修的增强，必须作为合同购买，以补充保修服务。现场服务(OS)2或4小时现场交付部件 — 这是标准保修的增强功能，必须作为合同购买，以补充保修服务。
- 处理由以下其中一方在退回部件上发起的工程师故障分析(EFA)请求：客户请求请求技术支持工程师开发人员请求
- 技术支持服务和支持主要通过远程方式提供。技术支持工程师需要的绝大部分信息都可通过此方法获得。此外，用于分析特定问题的故障排除工具和其他数据位于技术支持部门。在所有远程故障排除功能已用尽的罕见情况下，技术支持人员可以选择派遣高级现场服务工程师(AFSE)，以帮助促进故障排除工作。这由技术支持工程师和管理团队全权决定。此AFSE是一位高技能的光纤工程师。AFSE努力为要执行的故障排除类型提供适当的测试设备。此工程师不带任何更换硬件。72小时通知后，可提交AFSE资源。请注意，在72小时内，我们会做出商业上合理的努力。

技术支持未提供的服务

技术支持不提供以下服务：

- 升级或支持任何第三方产品。
- 网络设计 — 技术支持的主要重点是修复出现故障的运营生产系统。网络设计不是技术支持工程师日常练习的技能。它们可以帮助您联系思科系统工程师，该工程师可协助设计或重新设计项目。
- 产品升级 — 任何软件升级的成功都直接反映了软件升级的准备工作。这要求您对网络有深入的了解，而技术支持工程师缺乏这些了解。如果升级过程在执行过程中出现问题，技术支持人员会响应您的呼叫。思科的升级团队可以为您提供审核、规划和升级服务。这些服务需支付费用。它们不属于正常维护合同或保修的一部分。
- 培训 — 技术支持工程师非常愿意帮助您了解您的思科产品存在的问题。但是，有更好的资源可提供产品操作或维护的基本培训。思科维护着一个全面的培训合作伙伴列表，以在此领域提供帮助。

支持人员所需的技能和工具

为了帮助及时解决您的问题，您的支持人员能够：

- 访问并有效利用排除复杂问题（如SONET测试集和电源表）所需的测试设备
- 执行基本PC命令(如telnet、ping、tracert和熟悉输出)
- 了解系统中存在的任何特殊安全限制或限制
- 了解完整的网络拓扑（LAN或SONET），并能够以电子格式提供此信息。
- 登录Cisco.com帐户访问技术信息并查看未结的服务请求
- 在Cisco.com上创建、监控和更新服务请求
- 培训并获取适当的光学清洁材料

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