

光纖客戶技術支援期望

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[示範](#)

[Web服務請求](#)

[電子郵件](#)

[電話](#)

[您所能期望的](#)

[網路元件的責任](#)

[技術支援提供的服務](#)

[技術支援未提供的服務](#)

[支援人員所需的技能和工具](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹思科技術支援針對ONG平台上服務的適當客戶期望。本文檔還為客戶準備了技術支援工程師要求他們做的事情。

本文檔可作為指南。不嘗試替換或修改服務合約或保證中包含的法律條款和條件。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

慣例

請參閱[思科技術提示慣例以瞭解更多有關文件慣例的資訊。](#)

示範

作為擁有有效服務合約或新裝置保修的光纖客戶，您與技術支援的初步聯絡從以下三種常規方式之一開始：

- 使用Web服務請求
- 通過電子郵件
- 通過電話

本指南簡要介紹這兩種方法。請參閱[技術支援概述](#)以瞭解更多資訊。

Web服務請求

Cisco.com包含大量有關光纖傳輸平台運行和維護的實用資訊。如果您對系統的效能有疑問，可以從Cisco.com開始使用。如果您找不到所需的答案，請使用Web瀏覽器開啟技術支援服務請求。此方法允許您包括日誌檔案或錯誤消息等資訊，這些資訊可以為分配給您的服務請求的技術支援工程師提供有價值的資訊。開啟服務請求時，您可以選擇是希望工程師撥打回電電話，還是希望收到電子郵件回覆。

電子郵件

有時，最有效的入門方法是通過電子郵件開啟服務請求。您可以使用電子郵件提供有時難以通過語音傳遞的詳細資訊。

電話

從北美訪問的技術支援主要電話號碼是(800)553-2447。您可以在一年365天中的白天或晚上任何時間發起呼叫。請參閱[客戶服務聯絡人](#)，確定從世界其他地區訪問的最佳號碼。

在您開啟服務請求後，您的指定工程師可能向您提供其直接電話號碼，以便於訪問。有時，這是歐洲的一個數字。如果您需要直接聯絡您的工程師，並且無法訪問海外電話線路，則您可以始終撥打主要技術支援號碼，並讓工程師將您轉接給工程師。

電子郵件服務請求與通過電話到達的請求一起排隊。與電子郵件服務請求相比，電話呼叫不會獲得優先順序。在許多情況下，電子郵件服務請求會在打電話前處理。

以下是幫助您通過電話向技術支援提交服務請求的其他資訊：

- 要求分配給服務請求的聯絡人準備好協助進行故障排除和解決問題。
- 出於對您的內部網路安全的尊重和認可，在調查問題時，我們的工程師未經您的中央聯絡人的明確授權不得撥入您的系統。
- 如果技術支援工程師無法與服務請求聯絡人取得聯絡，則該工程師會留下資訊，並嘗試使用其他適用的聯絡方式。
- 技術支援人員協同努力聯絡聯絡人；但是，聯絡人的幫助和可用性對於繼續解決服務請求必需的。

您所能期望的

作為客戶，您可以：

- 您打給技術支援部門的第一個電話將在三分鐘內接聽。您的第一個呼叫由工程師處理，工程師的目的是找到一名能夠解決您問題的高素質光纖工程師，並在需要時將其上報到適當的內部通道。後續操作取決於文檔優先順序：對於優先順序1(P1)或P2服務請求，初始思科代理會找到相應的工程師，並為您提供即時切換功能。大多數情況下，此過程不超過15分鐘。在標準工作時間之外，工程師最多可能需要1小時響應。對於P3或P4服務請求，建議您在工程師可提供幫助時等待回電。您可以期望工程師在一個小時內對標準工作時間內接到的所有呼叫作出響應。在標準工作時間之外，思科工程師應在不遲於下一個工作日做出響應。
- 接受您的服務請求的工程師擁有您的滿意度。您可以期望工程師解決您的問題，或者根據優先順序和時間限制將服務請求交給另一位合格的工程師。由於思科不使用分層系統，因此您的第一個聯絡人是資深的思科工程師。該工程師會與您一起審查您的問題，並制定有效的解決計畫。根據問題的複雜性和您為服務請求分配的優先順序，總解決時間會有所不同。通常，此表顯示了用於解決問題的技術支援目標：

網路元件的責任

您與思科簽訂的保修或服務合約涵蓋光纖傳輸裝置及其上運行的軟體。支援基礎設施屬於您。思科工程師盡一切可能幫助您診斷產品線以外元件的問題，但工程師無法主動負責第三方系統或軟體。這是您的幫助必不可少的領域。

技術支援提供的服務

為了解決您的服務請求，技術支援部門可以：

- 診斷和疑難排解與思科光纖平台相關的問題。如前所述，技術支援部門會盡力幫助您對第三方平台進行故障排除，但最終不對這些平台負責。
- 通過WebEx（案頭共用URL）或虛擬專用網路(VPN)訪問您的系統，以解決問題。
- 根據其它網路元件確認系統的配置。
- 提供必要的指令碼和軟體，以收集詳細的故障排除資訊和診斷資訊。
- 當產品無法按指定方式執行時，向思科開發團隊報告檔案缺陷。
- 協助在錯誤解決時執行更正後的軟體版本。
- 更換出現故障的硬體（經授權的退貨許可[RMA]）。您的部件將根據您產品的當前服務級別進行更換。以下是典型的選項：標準保修：15天返廠(RTF)更換 — 這意味著當產品出現問題需要更換受影響的裝置時，您必須在收到更換產品之前將產品運回思科。先行更換(AR)下一工作日(NBD)更換 — 此選項是對標準保修的增強，必須作為合約購買以補充保修服務。現場服務(OS)兩小時或四小時現場部件交付 — 這是對標準保修的增強，必須作為合約購買以補充保修服務。
- 由下列各方之一對退回的部件發起的「工程師故障分析」(EFA)流程請求：客戶請求已請求技術支援工程師請求開發人員
- 技術支援服務和支援主要以遠端方式提供。通過此方法可獲得技術支援工程師所需的絕大多數資訊。此外，用於分析特定問題的故障排除工具和其他資料位於技術支援部門。在極少數所有遠端故障診斷功能耗盡的情況下，技術支援可以選擇派遣高級現場服務工程師(AFSE)來幫助進行故障排除工作。這由技術支援工程師和管理團隊全權決定。AFSE是一名高技能的光學工程師。AFSE努力為將要進行的故障排除型別帶來合適的測試裝置。此工程師未帶來任何更換硬體。提前72小時可提交AFSE資源。請注意，不到72小時即可獲得商業上合理的幫助。

技術支援未提供的服務

技術支援不提供以下服務：

- 升級或支援任何第三方產品。
- 網路設計 — 技術支援的主要重點是維修出現故障的運行生產系統。網路設計不是技術支援工程師例行練習的技能。他們可以幫助您聯絡思科系統工程師，該工程師可以協助設計或重新設計專案。
- 產品升級 — 任何軟體升級的成功都直接反映了軟體升級的準備工作。這就要求您深入瞭解技術支援工程師缺乏的網路。如果升級過程在執行過程中遇到問題，技術支援人員將響應您的呼叫。思科有一支升級團隊，可以為您提供稽核、規劃和升級服務。這些服務需付費。它們不屬於正常維護合約或保修。
- 培訓 — 技術支援工程師非常願意幫助您瞭解您的思科產品存在的問題。但是，有更好的資源可以提供產品操作或維護的基本培訓。思科會維護一份全面的培訓合作夥伴清單，以協助解決該領域的問題。

支援人員所需的技能和工具

為了幫助您及時解決問題，您的支援人員能夠：

- 訪問並有效利用排除複雜問題所需的測試裝置（例如SONET測試集和功率計）
- 執行基本的PC命令(例如telnet、ping、tracert並熟悉輸出)
- 瞭解系統上存在的任何特殊安全限制或限制
- 瞭解完整的網路拓撲（LAN或SONET），能夠以電子格式提供此資訊。
- 登入Cisco.com帳戶訪問技術資訊並檢視未結服務請求
- 在Cisco.com上建立、監控和更新服務請求
- 使用及獲得足夠的光學清潔材料的培訓

相關資訊

- [光纖產品支援頁面](#)
- [光纖技術支援頁面](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)