



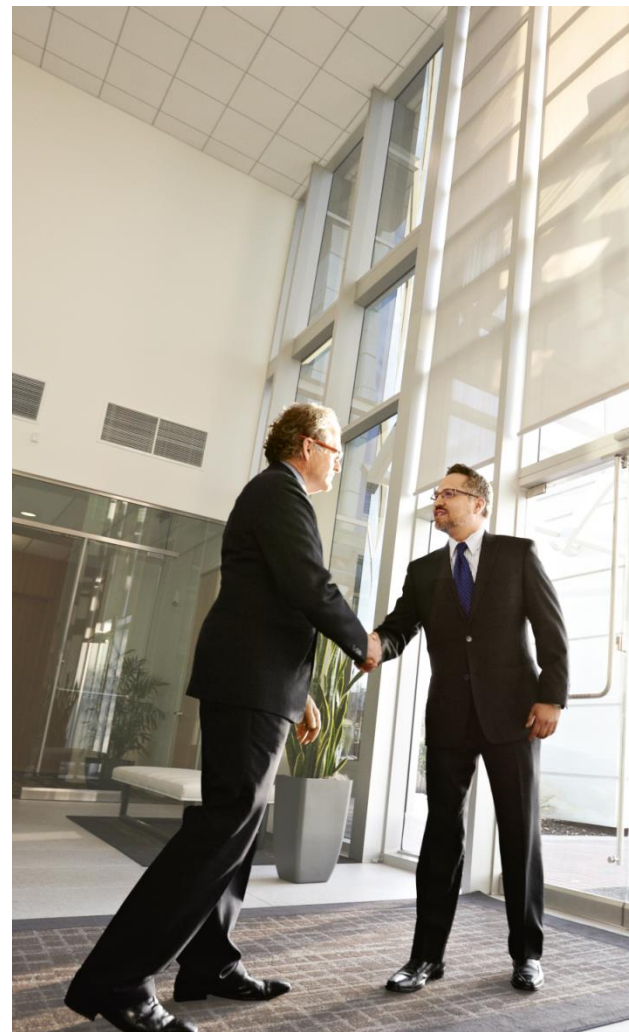
Проверка серийного
номера устройства для
доступа к сервисным
услугам



Аперль 2015

Общедоступная информация компании Cisco

- Что такое Service Entitlement
- Преимущества проверки прав доступа к сервисным услугам
- Уровни проверки прав доступа к услугам
- Приложение Support Case Manager
- Команда Global Service Relations (GSR)
- Дополнительные материалы и интерактивные приложения



Service Entitlement – это набор привилегий, предоставляющих доступ к сервисным услугам Cisco, которые получает Клиент/ Партнер при покупке сервисного контракта:

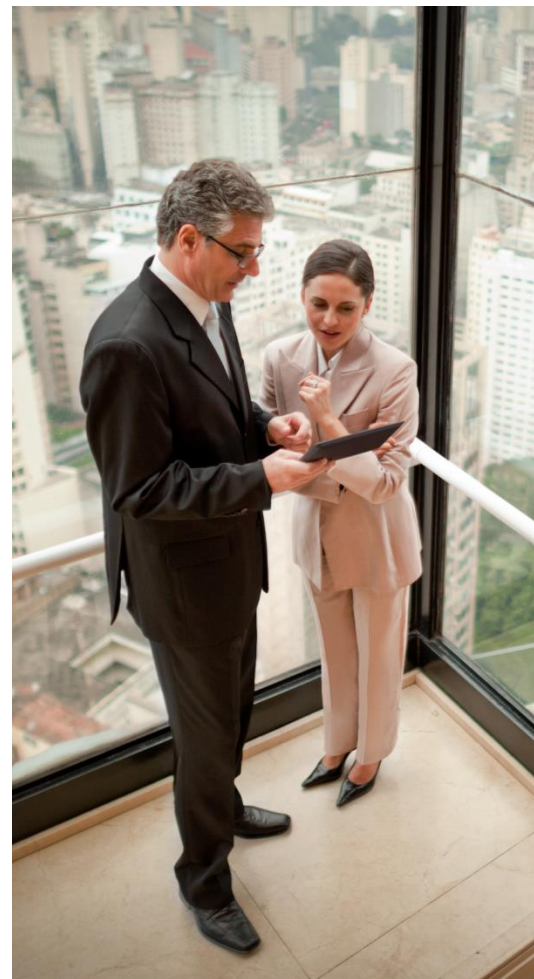
- доступ к загрузке программного обеспечения
- авансовая замена по RMA
- доступ к Центру Технической Поддержки (Cisco TAC)
- доступ к онлайн ресурсам на Cisco.com



Преимущества проверки прав доступа к услугам

Проверка прав доступа к услугам позволяет получить своевременный и беспрепятственный доступ к услугам Cisco, согласно условиям сервисного контракта.

Точная информация о серийных номерах и соответствующих им сервисных контрактах, которая хранится в базе данных компании Cisco, позволяет быстро определить доступный тип услуги сервисной поддержки и соответствующий уровень сервиса.





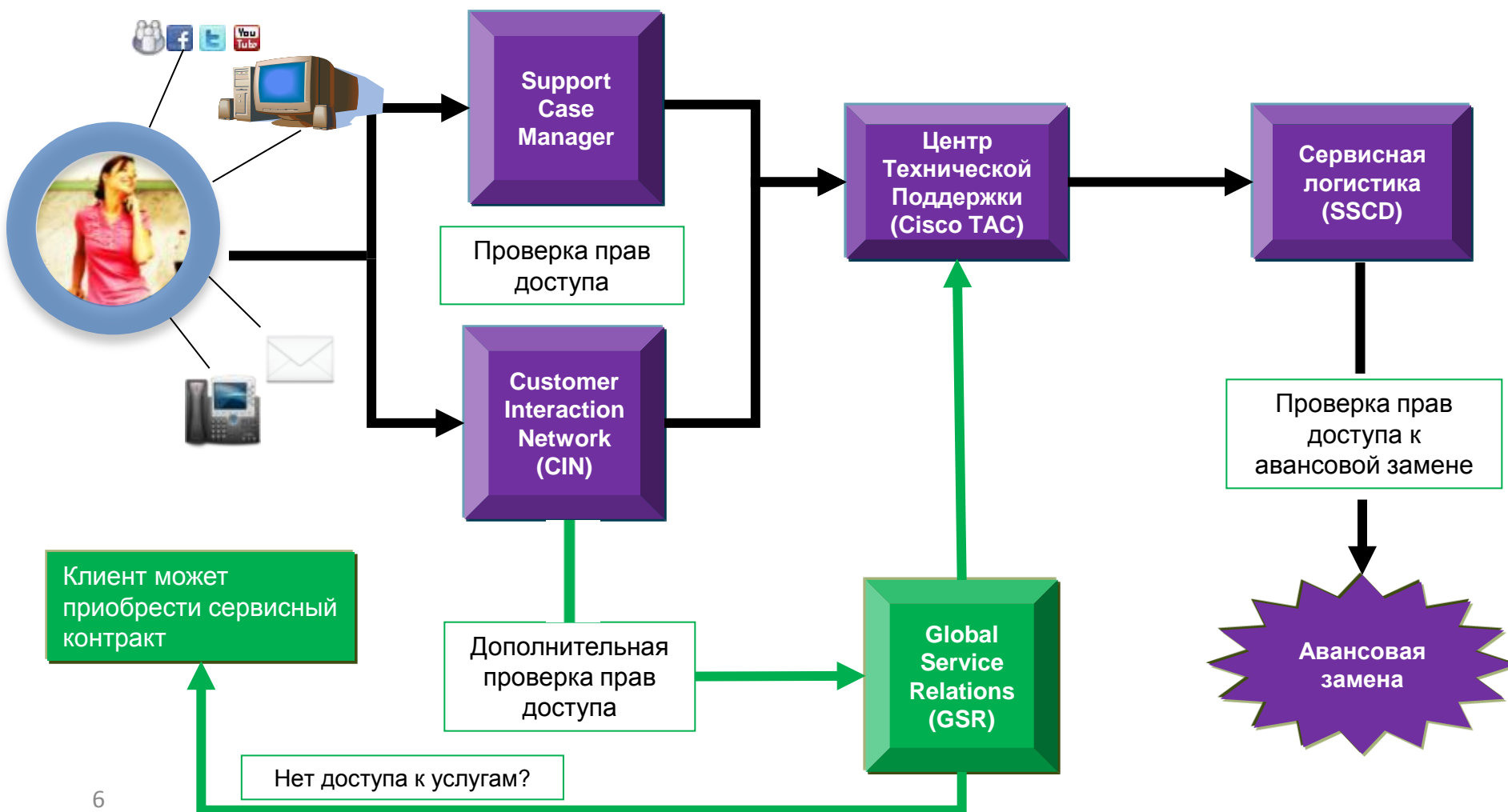
Уровни проверки прав доступа к услугам

Первичный уровень проверки

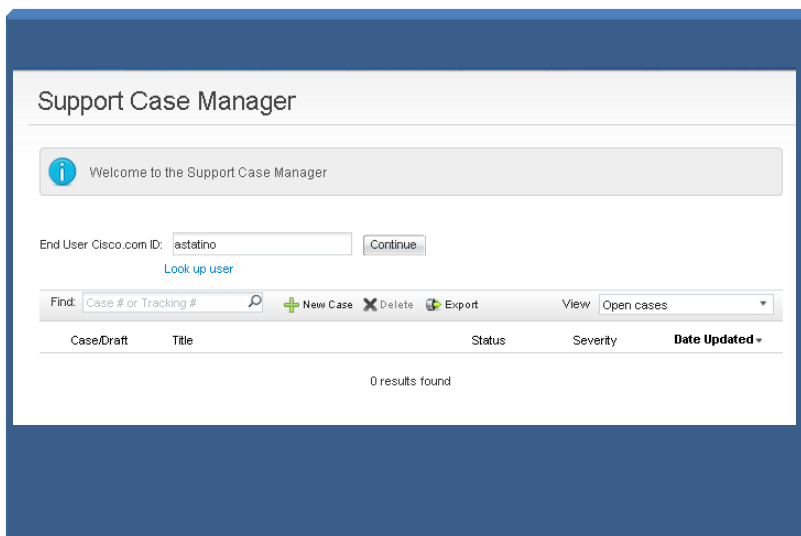
Клиенту необходимо предоставить серийный номер устройства. Если он покрыт сервисным контрактом, то сервисный запрос будет направлен в Центр Технической Поддержки TAC.

Дополнительная проверка

Если серийный номер не покрыт сервисным контрактом, то запрос будет направлен в команду Global Service Relations (GSR) для дополнительной проверки.



<https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case>



- Создание сервисного запроса онлайн;
- Поиск запроса и проверка его статуса;
- История всех сервисных запросов за период 18 месяцев;
- Более подробная информация о приложении доступна по ссылке: <https://supportforums.cisco.com/docs/DOC-38335>

При открытии сервисного запроса необходимо ввести серийный номер неисправного устройства. Система автоматически проведет проверку на наличие сервисного контракта для этого серийного номера, и если он отсутствует, появится сообщение об ошибке.



Уведомления об ограничении доступа к услугам сервисной поддержки



This product, serial number JMX1412L002, is covered by a service contract not associated with your Cisco.com account.
You can add a service contract to your profile using the [Cisco Profile Manager](#) or have your service access management administrator do this for you.

Сервисный контракт не добавлен в профиль пользователя ССО ID, необходимо перейти в [Cisco Profile Manager](#) и добавить номер сервисного контракта в Ваш профиль.



This product is not associated with any service contracts.
If you would like to purchase a service contract for this product, or add it to an existing contract, contact your Cisco service sales representative or the [Cisco partner or reseller](#) where you purchased this product.
For urgent issues or products covered under warranty, please [contact the Cisco Technical Assistance Center](#) by phone.
If you would like assistance with Cisco's support policies, [click here](#) to escalate this case to Global Service Relations.

Продукт не покрыт сервисным контрактом.
Если Вы хотите приобрести поддержку на этот продукт, обратитесь к представителям команды [Cisco Service Sales](#).



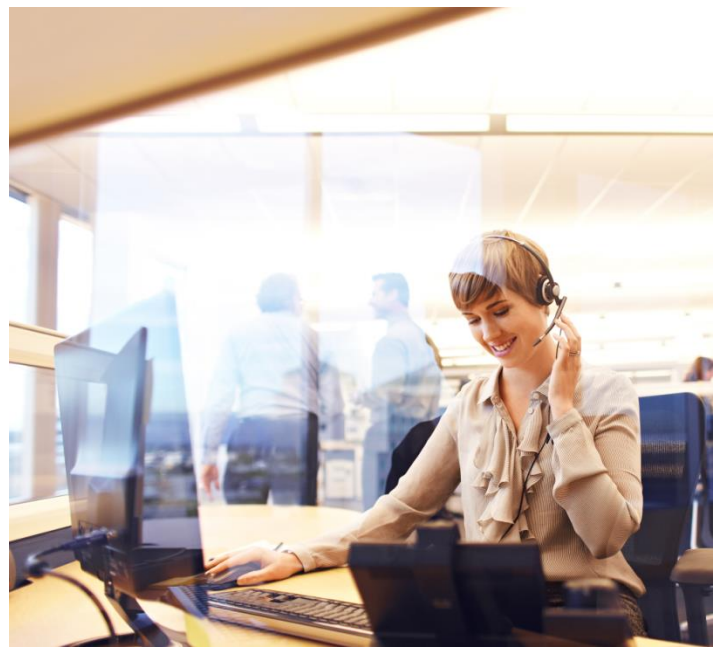
Global Service Relations (GSR)

Глобальная команда Global Service Relations (GSR) – это эскалационная команда, которая рассматривает сервисные запросы, которые не прошли проверку прав доступа к услугам.

Команда GSR уточняет детали сервисного контракта и проводит заключительную проверку на доступ к услугам сервисной поддержки, прежде чем сервисный запрос отправляется на обслуживание.

В случае, если запрос не прошел проверку, команда GSR может предложить доступные варианты поддержки.

Контактный телефон: + 3227045131





Что важно знать конечному пользователю сервисного контракта

Убедитесь в том, что **ВСЕ** номера контрактов добавлены в профиль пользователя ССО ID. Наличие номера сервисного контракта в профиле пользователя является одним из основных условий для получения доступа к технической поддержке Cisco.

Добавление контракта в профиль ССО ID конечного пользователя:

- Для того, чтобы проверить номера контрактов в профиле ССО ID, перейдите по ссылке и нажмите на вкладку «Доступ к содержимому с ограниченным доступом»: https://tools.cisco.com/RPFA/profile/profile_management.do
- Инструкция [«Как получить доступ к сервисному контракту»](#)



Дополнительные материалы и интерактивные приложения

Приложение Support Case Manager Tool

<https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case>

Приложение TAC Service Request Tool

<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/query>

Обзор технической поддержки

http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/tac_overview.html

Cisco Support Community

<https://supportforums.cisco.com/node/12209586>

Service Entitlement

http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/tacOverviewDocs/Service_Entitlement_Overview.pdf



CISCO