

# Erwartungen des technischen Supports für optische Kunden

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Technischen Support kontaktieren](#)

[Webdienstanforderung](#)

[E-Mail](#)

[Telefon](#)

[Was Sie erwarten können](#)

[Verantwortlichkeiten für Netzwerkkomponenten](#)

[Services durch technischen Support](#)

[Nicht durch technischen Support bereitgestellte Services](#)

[Erforderliche Fähigkeiten und Tools für Ihre Support-Mitarbeiter](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt die entsprechenden Kundenerwartungen des technischen Supports von Cisco in Bezug auf den Service auf ONG-Plattformen. Dieses Dokument bereitet Kunden auch darauf vor, was ein Techniker der technischen Unterstützung von ihnen verlangt.

Dieses Dokument dient als Leitfaden. Es wird nicht versucht, die rechtlichen Bedingungen des Servicevertrags oder der Garantie zu ersetzen oder zu ändern.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

### Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

### Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

## Technischen Support kontaktieren

Als optischer Kunde mit einem gültigen Servicevertrag oder einer neuen Gerätegarantie beginnt Ihr erster Kontakt mit dem technischen Support in einer von drei allgemeinen Punkten:

- mit einer Webdienstanforderung
- per E-Mail
- per Telefon

In diesem Leitfaden werden diese Methoden kurz beschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersicht des technischen Supports](#).

### Webdienstanforderung

Auf Cisco.com finden Sie viele hilfreiche Informationen zum Betrieb und zur Wartung unserer optischen Transportplattformen. Cisco.com ist ein guter Ausgangspunkt, wenn Sie Fragen zur Leistung Ihres Systems haben. Wenn Sie die gewünschte Antwort nicht finden können, öffnen Sie eine Anfrage für den technischen Support über Ihren Webbrowser. Bei dieser Methode können Sie Informationen wie Protokolldateien oder Fehlermeldungen eingeben, die dem Techniker der technischen Unterstützung, der Ihrer Serviceanfrage zugewiesen ist, nützliche Informationen bereitstellen können. Wenn Sie Ihre Serviceanfrage öffnen, können Sie auswählen, ob Sie einen Rückruf von einem Techniker wünschen oder ob Sie eine E-Mail-Antwort erhalten möchten.

### E-Mail

Manchmal ist es die effizienteste Methode, eine Serviceanfrage per E-Mail zu öffnen. Sie können E-Mails verwenden, um Details bereitzustellen, die manchmal nur schwer per Sprachübertragung übermittelt werden können.

### Telefon

Die Telefonnummer für den technischen Support für den Zugriff aus Nordamerika lautet (800) 553-2447. Sie können einen Anruf an 365 Tagen im Jahr zu jeder Tages- oder Nachtzeit einleiten. Unter [Kundenservicekontakte](#) finden Sie die beste Nummer für den Zugriff aus anderen Teilen der Welt.

Wenn Sie eine Serviceanfrage geöffnet haben, kann der Ihnen zugewiesene Techniker Ihnen seine direkte Telefonnummer geben, um den Zugriff zu vereinfachen. Manchmal ist dies eine Zahl in Europa. Wenn Sie Ihren Techniker direkt kontaktieren müssen und keinen Zugang zu ausländischen Telefonleitungen haben, können Sie jederzeit die Nummer des technischen Supports anrufen und den Mitarbeiter bitten, Sie an Ihren Techniker zu leiten.

E-Mail-Serviceanfragen werden mit Anfragen in die Warteschlange gestellt, die telefonisch eingehen. Telefonanrufe erhalten keine Priorität vor E-Mail-Serviceanfragen. In vielen Fällen werden E-Mail-Serviceanfragen vor Telefonanrufen bearbeitet.

Dies sind zusätzliche Informationen, die Ihnen helfen, telefonisch bei der Erstellung eines Serviceantrags mit dem technischen Support behilflich zu sein:

- Der Kontakt, der der Serviceanfrage zugewiesen ist, wird gebeten, bei der Fehlerbehebung und Problembhebung behilflich zu sein.
- Aus Respekt und Anerkennung der Sicherheit Ihres internen Netzwerks können sich unsere Techniker bei der Problemanalyse nicht ohne ausdrückliche Genehmigung Ihres zentralen Ansprechpartners in Ihr System einwählen.
- Falls der Techniker der technischen Unterstützung nicht in der Lage ist, den Kontakt für die Serviceanfrage zu kontaktieren, hinterlässt der Techniker eine Nachricht und probiert ggf. alternative Kontaktmöglichkeiten aus.
- Die Mitarbeiter des technischen Supports bemühen sich einvernehmlich, den Kontakt zu erreichen. Die Hilfe und Verfügbarkeit des Kontakts ist jedoch erforderlich, um mit der Bearbeitung der Serviceanfrage fortzufahren.

## Was Sie erwarten können

Als Kunde können Sie Folgendes erwarten:

- Ihr erster Anruf bei der Abteilung für technischen Support wird innerhalb von drei Minuten beantwortet. Ihr erster Anruf wird von einem Mitarbeiter bearbeitet, der einen hoch qualifizierten Optical Engineer ausfindig machen soll, der Ihr Problem beheben kann, und bei Bedarf an die entsprechenden internen Kanäle eskalieren kann. Weitere Aktionen hängen von der Dokumentpriorität ab: Bei Serviceanfragen mit Priorität 1 (P1) oder P2 sucht der erste Cisco Mitarbeiter nach dem geeigneten Techniker und gibt Ihnen eine Live-Übergabe. In den meisten Fällen dauert dies nicht mehr als 15 Minuten. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten kann es bis zu eine Stunde dauern, bis ein Techniker antwortet. Bei P3- oder P4-Serviceanfragen sollten Sie mit einem Rückruf rechnen, wenn ein Techniker zur Unterstützung zur Verfügung steht. Sie können erwarten, dass ein Techniker innerhalb einer Stunde auf alle Anrufe antwortet, die während der üblichen Geschäftszeiten eingehen. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten antwortet ein Cisco Techniker spätestens am nächsten Werktag.
- Der Techniker, der Ihre Serviceanfrage annimmt, ist für Ihre Zufriedenheit verantwortlich. Sie können erwarten, dass der Techniker Ihr Problem behebt oder die Serviceanfrage aufgrund von Prioritäts- und Zeitbeschränkungen einem anderen qualifizierten Techniker übergibt. Da Cisco kein mehrstufiges System verwendet, wenden Sie sich an einen hoch qualifizierten Cisco Techniker. Dieser Techniker prüft Ihr Problem mit Ihnen und entwickelt einen effektiven Lösungsplan. Die Dauer der allgemeinen Problemlösung hängt von der Komplexität des Problems und der Priorität ab, die Sie der Serviceanfrage zuweisen. Im Allgemeinen zeigt diese Tabelle die Ziele des technischen Supports für die Problembhebung:

## Verantwortlichkeiten für Netzwerkkomponenten

Ihr Garantie- oder Servicevertrag mit Cisco deckt optische Transportgeräte und die darauf ausgeführte Software ab. Die unterstützende Infrastruktur gehört Ihnen. Cisco Techniker tun alles, um Ihnen bei der Diagnose von Problemen mit Komponenten außerhalb unserer Produktlinie zu helfen. Die Techniker können jedoch nicht aktiv die Verantwortung für Systeme oder Software von Drittanbietern übernehmen. In diesem Bereich ist Ihre Hilfe von entscheidender Bedeutung.

## Services durch technischen Support

Um Ihre Serviceanfrage zu beantworten, kann die technische Support-Abteilung:

- Diagnose und Fehlerbehebung bei Problemen im Zusammenhang mit optischen Cisco Plattformen. Wie bereits erwähnt, leistet der technische Support alles, um Ihnen bei der Fehlerbehebung für Plattformen von Drittanbietern zu helfen, ist aber letztendlich nicht für diese zuständig.
- Rufen Sie Ihr System über WebEx (Desktop Sharing URL) oder Virtual Private Network (VPN) auf, um Probleme zu beheben.
- Bestätigen Sie die Konfiguration Ihres Systems in Übereinstimmung mit anderen Netzwerkkomponenten.
- Stellen Sie die erforderlichen Skripts und Software bereit, um detaillierte Informationen zur Fehlerbehebung und Diagnosen zu sammeln.
- Wenn ein Produkt nicht wie angegeben funktioniert, meldet der Dateifehler beim Cisco Entwicklungsteam.
- Unterstützen Sie die Implementierung korrigierter Softwareversionen, wenn Fehler behoben sind.
- Ersatz defekter Hardware (Retouren genehmigung [RMA]). Ihr Teil wird basierend auf der aktuellen Servicestufe für Ihr Produkt ersetzt. Folgende Optionen sind typisch: Standardgarantie: 15-tägiger RTF-Ersatz (Return To Factory): Wenn bei einem Produkt ein Problem auftritt, das den Austausch des betroffenen Geräts erfordert, müssen Sie das Produkt an Cisco zurücksenden, bevor Sie den Austausch erhalten. Vorausersatz (AR) am folgenden Geschäftstag (NBD): Diese Option ist eine Erweiterung der Standardgarantie und muss als Zusatzgarantie erworben werden. Vor-Ort-Service (OS), zwei- oder vierstündige Lieferung von Teilen vor Ort - Dies ist eine Erweiterung der Standardgarantie und muss als Vertragsbestandteil zu Garantieleistungen erworben werden.
- Verarbeitungsanfragen für eine EFA (Engineer Failure Analysis), die von einer dieser Parteien für zurückgegebene Teile initiiert wurden: Kunde angefordert, Techniker der technischen Unterstützung angefordert, Entwickler angefordert
- Der technische Support wird hauptsächlich remote bereitgestellt. Der Großteil der Informationen, die Techniker der technischen Unterstützung benötigen, steht über diese Methode zur Verfügung. Darüber hinaus befinden sich Fehlerbehebungstools und andere Daten, die zur Analyse bestimmter Probleme verwendet werden, in der Abteilung für den technischen Support. In dem seltenen Fall, dass alle Funktionen zur Remote-Fehlerbehebung ausgeschöpft sind, kann der technische Support einen Advanced Field Service Engineer (AFSE) entsenden, um die Fehlerbehebung zu vereinfachen. Dies liegt im alleinigen Ermessen des Technikers und des Managementteams der technischen Unterstützung. AFSE ist ein hoch qualifizierter Optical Engineer. Das AFSE ist bestrebt, die geeignete Testausrüstung für die Art der Fehlerbehebung mitzubringen. Dieser Techniker bringt keine Ersatzhardware mit. Mit einer 72-stündigen Benachrichtigung kann eine AFSE-Ressource reserviert werden. Beachten Sie, dass weniger als 72 Stunden mit kommerziell vertretbaren Anstrengungen erfüllt werden.

## Nicht durch technischen Support bereitgestellte Services

Diese Services werden vom technischen Support nicht bereitgestellt:

- Upgrades oder Support für Drittanbieterprodukte.

- Netzwerkdesign - Der Schwerpunkt des technischen Supports liegt auf der Reparatur von Produktionssystemen, die ausgefallen sind. Das Netzwerkdesign ist keine Fähigkeit, die Techniker des technischen Supports routinemäßig praktizieren. Sie können sich an Ihren Cisco Systemtechniker wenden, der Ihnen bei Design- oder Umgestaltungsprojekten behilflich ist.
- Produkt-Upgrades - Der Erfolg eines Software-Upgrades spiegelt die darin enthaltene Vorbereitung direkt wider. Dies erfordert eine umfassende Kenntnis Ihres Netzwerks, die Technikern der technischen Unterstützung fehlt. Die Mitarbeiter des technischen Supports beantworten Ihre Anrufe, falls während der Durchführung Probleme beim Upgrade auftreten sollten. Cisco verfügt über ein Upgrade-Team, das Ihnen Auditing-, Planungs- und Upgrade-Services anbieten kann. Diese Services sind gegen eine Gebühr verfügbar. Sie sind nicht Teil des normalen Wartungsvertrags oder der normalen Garantie.
- Schulung - Techniker des technischen Supports sind gerne bereit, Ihnen bei der Ermittlung Ihrer Probleme mit Ihrem Cisco Produkt zu helfen. Es gibt jedoch bessere Ressourcen, die eine Grundschulung für den Betrieb oder die Wartung des Produkts anbieten. Cisco verfügt über eine umfassende Liste von Schulungspartnern, die Sie in diesem Bereich unterstützen.

## Erforderliche Fähigkeiten und Tools für Ihre Support-Mitarbeiter

Um Ihnen bei der schnellen Lösung Ihrer Probleme zu helfen, können Ihre Support-Mitarbeiter:

- Zugriff auf und effektive Nutzung von Testgeräten zur Behebung komplexer Probleme (z. B. SONET-Testgeräte und Stromzähler)
- Durchführen grundlegender PC-Befehle (z. B. **Telnet**, **Ping**, **tracert** und Kenntnis der Ausgabe)
- Machen Sie sich mit den besonderen Sicherheitseinschränkungen oder -einschränkungen im System vertraut.
- Machen Sie sich mit der vollständigen Netzwerktopologie (LAN oder SONET) vertraut, und können Sie diese Informationen in elektronischer Form bereitstellen.
- Melden Sie sich bei einem Cisco.com-Konto an, um auf technische Informationen zuzugreifen und offene Serviceanfragen zu prüfen.
- Erstellen, Überwachen und Aktualisieren von Serviceanfragen auf Cisco.com
- Schulung mit und Zugriff auf geeignete optische Reinigungsmaterialien

## Zugehörige Informationen

- [Support-Seiten für optische Produkte](#)
- [Support-Seiten für optische Technologie](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)