

옵티컬 고객 기술 지원 기대치

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[기술 지원 팀에 문의](#)

[웹 서비스 요청](#)

[Email](#)

[전화](#)

[기대 사항](#)

[네트워크 구성 요소에 대한 책임](#)

[기술 지원에서 제공하는 서비스](#)

[기술 지원에서 제공하지 않는 서비스](#)

[지원 직원에게 필요한 기술 및 툴](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 ONG 플랫폼의 서비스와 관련하여 Cisco Technical Support의 적절한 고객 기대치에 대해 설명합니다. 또한 이 문서에서는 기술 지원 엔지니어가 요청하는 내용을 고객에게 안내합니다.

이 문서는 가이드로 작성되었습니다. 서비스 계약 또는 워런티에 포함된 법적 이용 약관을 교체하거나 수정하려는 시도가 없습니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

[표기 규칙](#)

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 규칙](#)을 참조하십시오.

기술 지원 팀에 문의

유효한 서비스 계약 또는 신규 장비 워런티를 갖춘 옵티컬 고객인 경우, Technical Support와의 최초 접촉은 다음 세 가지 일반적인 방법 중 하나로 시작됩니다.

- 웹 서비스 요청
- 이메일
- 전화

이 설명서에서는 이러한 각 방법에 대해 간략하게 설명합니다.자세한 내용은 [기술 지원 개요](#)를 참조하십시오.

웹 서비스 요청

Cisco.com에는 Cisco의 옵티컬 전송 플랫폼의 운영 및 유지 관리에 대한 유용한 정보가 많이 포함되어 있습니다.Cisco.com은 시스템의 성능에 대한 질문이 있을 때 시작하기 좋은 장소입니다.필요한 답을 찾을 수 없는 경우 웹 브라우저에서 기술 지원 서비스 요청을 엽니다.이 방법을 사용하면 로그 파일 또는 오류 메시지와 같은 정보를 포함할 수 있으며, 이 정보는 서비스 요청에 지정된 기술 지원 엔지니어에게 중요한 정보를 제공할 수 있습니다.서비스 요청을 열 때 엔지니어의 반환 전화 통화를 원하는지 또는 이메일 응답을 받기를 원하는지 선택할 수 있습니다.

Email

가장 효율적인 방법은 이메일을 통해 서비스 요청을 여는 것입니다.이메일을 사용하여 음성으로 전달하기가 어려운 세부 정보를 제공할 수 있습니다.

전화

북미 지역의 액세스를 위한 기술 지원 기본 전화 번호는 (800) 553-2447입니다.연중 365일, 하루 또는 밤 중 언제든지 통화를 시작할 수 있습니다.세계 다른 지역에서 액세스할 때 사용할 최상의 번호를 확인하려면 [고객 서비스](#) 담당자를 참조하십시오.

서비스 요청을 연 후에는 담당 엔지니어가 편리한 액세스를 위해 직접 전화 번호를 제공할 수 있습니다.때때로 이것은 유럽의 숫자입니다.엔지니어에게 직접 문의해야 하고 해외 전화 회선에 액세스할 수 없는 경우 항상 기본 기술 지원 번호로 전화를 걸어 상담원에게 귀하를 엔지니어에게 연결해 달라고 요청할 수 있습니다.

전자 메일 서비스 요청은 전화로 도착하는 요청으로 대기됩니다.전화 통화는 이메일 서비스 요청보다 우선순위가 높지 않습니다.대부분의 경우, 이메일 서비스 요청은 전화 통화 전에 처리됩니다.

이 정보는 전화로 기술 지원을 통해 서비스 요청을 열 수 있도록 도와주는 추가 정보입니다.

- 서비스 요청에 할당된 연락처는 문제 해결 및 문제 해결을 지원하도록 준비되어야 합니다.
- 시스코 엔지니어는 내부 네트워크의 보안을 고려하여 문제가 조사될 때 중앙 연락 창구의 명시적 승인 없이 시스템에 전화를 걸지 않습니다.
- 기술 지원 엔지니어가 서비스 요청 담당자와 연락할 수 없는 경우, 엔지니어가 메시지를 남겨 놓고 필요에 따라 다른 연락 방법을 시도합니다.
- 기술 지원 담당자는 연락처에 연락하기 위해 최선을 다합니다.그러나 서비스 요청 해결을 진행하려면 연락처의 도움말과 가용성이 필요합니다.

기대 사항

고객은 다음과 같은 혜택을 누릴 수 있습니다.

- 3분 이내에 기술 지원 부서에 연락하여 응답할 수 있습니다. 첫 번째 통화는 문제를 해결할 수 있는 자격을 갖춘 옵티컬 엔지니어를 찾는 것을 목적으로 하는 상담원이 처리하며, 필요한 경우 적절한 내부 채널로 에스컬레이션합니다. 후속 작업은 문서 우선 순위에 따라 달라집니다. Priority 1(P1) 또는 P2 서비스 요청의 경우, 초기 Cisco 상담원은 적절한 엔지니어를 찾아 실시간 핸드오프를 제공합니다. 대부분의 경우 이 작업은 15분을 넘지 않습니다. 표준 업무 시간 외에 엔지니어가 응답하는 데 최대 1시간이 소요될 수 있습니다. P3 또는 P4 서비스 요청의 경우 엔지니어가 도움을 받을 수 있을 때 반송 전화를 요청하는 것이 좋습니다. 표준 업무 시간 동안 수신된 모든 통화에 대해 엔지니어가 1시간 내에 응답할 것으로 기대할 수 있습니다. 표준 업무 시간 외에 Cisco 엔지니어가 다음 영업일 이전에 응답합니다.
- 서비스 요청을 수락한 엔지니어가 만족도를 책임집니다. 엔지니어가 문제를 해결하거나 우선 순위 및 시간 제약 조건에 따라 서비스 요청을 다른 적격 엔지니어에게 전달할 수 있습니다. Cisco는 계층형 시스템을 사용하지 않으므로, 첫 번째 연락처는 우수한 자격을 갖춘 Cisco 엔지니어와 연결됩니다. 이 엔지니어는 귀하의 문제를 검토하고 효과적인 해결 계획을 수립합니다. 전체 해결 시간은 문제의 복잡성 및 서비스 요청에 할당한 우선순위에 따라 달라집니다. 일반적으로 이 표는 문제 해결을 위한 기술 지원 목표를 보여줍니다.

네트워크 구성 요소에 대한 책임

Cisco와의 워런티 또는 서비스 계약에는 옵티컬 전송 장비 및 해당 장비를 운영하는 소프트웨어가 포함됩니다. 지원 인프라는 여러분의 것입니다. Cisco 엔지니어는 Cisco 제품 라인 외부의 구성 요소에 대한 문제를 진단하는 데 필요한 모든 작업을 수행하지만, 엔지니어는 타사 시스템 또는 소프트웨어를 적극적으로 관리할 수 없습니다. 이것은 여러분의 도움이 필수적인 한 영역입니다.

기술 지원에서 제공하는 서비스

서비스 요청을 해결하기 위해 기술 지원 부서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- Cisco 옵티컬 플랫폼과 관련된 문제를 진단하고 해결합니다. 앞서 설명했듯이 기술 지원 부서는 서드파티 플랫폼 트러블슈팅을 위해 최선을 다하지만 궁극적으로 이에 대한 책임은 없습니다.
- WebEx(데스크톱 공유 URL) 또는 VPN(Virtual Private Network)을 통해 시스템에 액세스하여 문제를 해결합니다.
- 다른 네트워크 구성 요소에 따라 시스템 구성을 확인합니다.
- 자세한 문제 해결 정보 및 진단을 수집하기 위해 필요한 스크립트 및 소프트웨어를 제공합니다.
- 제품이 지정된 대로 작동하지 않을 경우 Cisco 개발 팀에 결함 보고서를 제출합니다.
- 버그가 해결될 때 수정된 소프트웨어 버전의 구현을 지원합니다.
- 실패한 하드웨어 교체(RMA(Return Materials Authorized)). 현재 제품 서비스 수준에 따라 부품이 교체됩니다. 다음은 일반적인 옵션입니다. 표준 보증: 15일 RTF(Return To Factory) 교체 - 영향을 받는 장치를 교체해야 하는 제품에 문제가 발생할 경우, 교체 서비스를 받기 전에 제품을 Cisco로 다시 배송해야 한다는 것을 의미합니다. AR(Advance Replace) NBD(Next Business Day) 교체 - 이 옵션은 표준 워런티의 향상된 기능이며 보증 서비스를 보완하기 위한 계약으로 구매해야 합니다. 현장 서비스(OS) 2-4시간 부품 현장 제공 - 표준 워런티의 향상된 기능이며 보증 서비스를 보완하기 위한 계약으로 구매해야 합니다.
- 반환된 부품에서 다음 당사자 중 하나로 시작된 EFA(Engineer Failure Analysis)에 대한 프로세

스 요청:고객 요청기술 지원 엔지니어가 요청함개발자 요청

- 기술 지원 서비스 및 지원은 주로 원격으로 제공됩니다.기술 지원 엔지니어가 필요로 하는 정보의 대부분은 이 방법을 통해 제공됩니다.또한 특정 문제를 분석하는 데 사용되는 트러블슈팅 툴 및 기타 데이터는 기술 지원 부서에 있습니다.드문 경우지만 모든 원격 문제 해결 기능이 다 소진된 경우 기술 지원부는 문제를 해결을 용이하게 하기 위해 AFSE(Advanced Field Service Engineer)를 파견하도록 선택할 수 있습니다.이는 기술 지원 엔지니어 및 관리 팀의 단독 재량에 따릅니다.이 AFSE는 고도로 숙련된 옵티컬 엔지니어입니다.AFSE는 수행할 트러블슈팅 유형에 적합한 테스트 장비를 가져오기 위해 노력하고 있습니다.이 엔지니어는 교체 하드웨어를 가져오지 않습니다.72시간 공지를 통해 AFSE 리소스를 커밋할 수 있습니다.72시간 이내에 상업적으로 합당한 노력을 해야 한다는 점에 유의하십시오.

기술 지원에서 제공하지 않는 서비스

다음 서비스는 기술 지원 부서에서 제공하지 않습니다.

- 타사 제품의 업그레이드 또는 지원
- 네트워크 설계 — 기술 지원의 주요 목표는 장애가 발생한 운영 시스템을 복구하는 것입니다.네트워크 설계는 기술 지원 엔지니어가 일상적으로 수행하는 기술이 아닙니다.Cisco 시스템 엔지니어와 연락하여 설계 또는 재설계 프로젝트를 지원합니다.
- 제품 업그레이드—소프트웨어 업그레이드의 성공은 해당 업그레이드에 들어가는 준비 사항을 직접 반영하는 것입니다.따라서 기술 지원 엔지니어가 부족한 네트워크에 대해 깊이 알고 있어야 합니다.업그레이드 프로세스를 실행하는 동안 문제가 발생하면 기술 지원 직원이 통화에 응답합니다.Cisco에는 감사, 계획 및 업그레이드 서비스를 제공할 수 있는 업그레이드 팀이 있습니다.이 서비스는 추가 요금으로 이용 가능합니다.이들은 일반적인 유지 보수 계약 또는 워런티의 일부가 아닙니다.
- 교육 - 기술 지원 엔지니어는 Cisco 제품과 관련된 문제를 이해하도록 기꺼이 돕습니다.그러나 제품의 운영 또는 유지 보수에 대한 기본 교육을 제공하는 더 나은 리소스가 있습니다.Cisco는 이 분야의 지원을 위해 종합적인 교육 파트너 목록을 보유하고 있습니다.

지원 직원에게 필요한 기술 및 툴

고객의 문제를 적시에 해결하기 위해 지원 직원은 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 복잡한 문제를 해결하는 데 필요한 테스트 장비(예: SONET 테스트 세트 및 전력 계량기)에 액세스하고 효과적으로 활용
- 기본 PC 명령(예: 텔넷, ping, tracer)을 수행하고 출력에 익숙합니다.
- 시스템에 존재하는 특별한 보안 제한 또는 제한 사항 이해
- 전체 네트워크 토폴로지(LAN 또는 SONET)를 이해하고 이 정보를 전자 형식으로 제공할 수 있습니다.
- Cisco.com 계정에 로그인하여 기술 정보에 액세스하고 미결 서비스 요청을 검토합니다.
- Cisco.com에서 서비스 요청 생성, 모니터링 및 업데이트
- 적절한 광학 클리닝 재료를 사용한 교육 및 액세스

관련 정보

- [옵티컬 제품 지원 페이지](#)

- [옵티컬 기술 지원 페이지](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)