



# Smart Net Total Care



Cisco® Smart Net Total Care service goes far beyond a simple warranty replacement policy. Table 1 compares Cisco's standard warranty with Smart Net Total Care® support coverage.

Table 1. Smart Net Total Care versus Cisco standard warranty

	Equipment covered	Duration	Hardware replacement	Cisco OS updates	Cisco Technical Assistance Center (TAC) configuration and troubleshooting support	Additional Cisco.com access and benefits	Smart entitlement
<b>Cisco Smart Net Total Care</b>	All <sup>1</sup>	Renewable contracts	Advance hardware replacement: -24x7x2 hours -24x7x4 hours -8x5x4 hours -8x7x Next Calendar Day (NCD) -8x5x Next Business Day (NBD)	Yes; updates within licensed feature set <sup>2</sup>	Yes <sup>3</sup>	Yes <sup>4</sup>	Yes
<b>Cisco standard hardware warranty</b>	All <sup>1</sup>	90 days <sup>1</sup>	Advance replacement (10 business days) <sup>5</sup>	No <sup>6</sup>	No <sup>7</sup>	No	No

<sup>1</sup>Some equipment exclusions may apply. Consult a service sales representative for more details.

<sup>2</sup>Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) also includes ongoing downloads of BIOS, drivers, firmware, and Cisco UCS Manager.

<sup>3</sup>Cisco TAC support for portal and collections requires the purchase of Smart Assist service.

<sup>4</sup>Includes access to smart capabilities: Smart Net Total Care portal/collections and optional addition of Smart Call Home

<sup>5</sup>This table refers to [Cisco's standard hardware warranty](#). Additional Cisco warranties are referenced at <https://www.cisco.com/go/warranty>.

<sup>6</sup>This warranty ensures that software media is free of defects.

<sup>7</sup>Hardware fault identification/Return Materials Authorization (RMA) validation only.

# Особенности базовой технической поддержки

- Региональные команды инженеров по продукту или технологии
- Без привязки к заказчику/партнеру – разные кейсы у разных инженеров
- Каждая заявка – отдельная проблема, нет видимости общей картины по открытым заявкам и корреляции событий
- Все действия инженера определены процессом или процедурой
- Язык общения - английский

# В рамках SNTC TAC не может:

- Давать официальные рекомендации по выбору дизайна сети
- Давать официальные рекомендации по выбору версии ПО
- Решать или исследовать проблему, если конфигурация или функциональность не поддерживается на данной платформе
- Настраивать оборудование «с нуля» под требования заказчика
- Искать причину проблемы при отсутствии логов
- Решать более одной проблемы в одном кейсе
- Публиковать ПО для заказчиков
- Предоставлять детальный Root Cause Analysis в виде документа

# Доступ к сервисному контракту

- Cisco.com -> Manage CCO profile -> Access management
- Мэйл в ССО-профиле должен относиться к вашей организации (gmail.com, например, не подойдёт)
- Доступ предоставляется только заказчику и партнёру

Country

Ukraine

Company Phone Number

 +380(44)391-36-39

Email Address (Work email recommended)

mlysykh@cisco.com

Job Role

Select job role

Job Level

Select job level

Username

mlysykh

Job Title

MANAGER.SERVICE SALES

1 Что такое Cisco TAC

2 Открытие запроса

3 Ведение запроса

4 Эскалация запроса

5 Закрытие запроса

6 Инструменты Cisco TAC



# Что такое Cisco TAC

## САЙТ ПОДДЕРЖКИ CISCO



Уникальных посетителей в месяц



Проблем решаются самостоятельно онлайн



3M+ Загрузок ПО в месяц

185K+ Технических документов скачивается каждый месяц

## TAC Работает...

в 180+ Странах  
из 22 Центров  
на 10+ Языках



5,800+ TAC инженеров и консультантов

Решено 2.2M кейсов (за год)



Оценка 65 Net Promoter Score

Получено 1,554 CCIEs (за год)

Выдано 357 Патентов



## Автоматизированное выявление проблем

7,000+ скриптов  
40% кейсов  
1M+ алертов



## Автоматизация TAC лаборатории

на 42% увеличена емкость  
\$8.5M сокращено затрат



# Как обеспечивается круглосуточная работа ТАС

- Глобальный центр
- Центр-спутеллит
- Региональный центр

BRU/KRK:

Лето: 06:00 - 12:00 UTC + 2 часа (EU only)  
Зима: 07:00 - 13:00 UTC + 2 часа (EU only)

SJ:

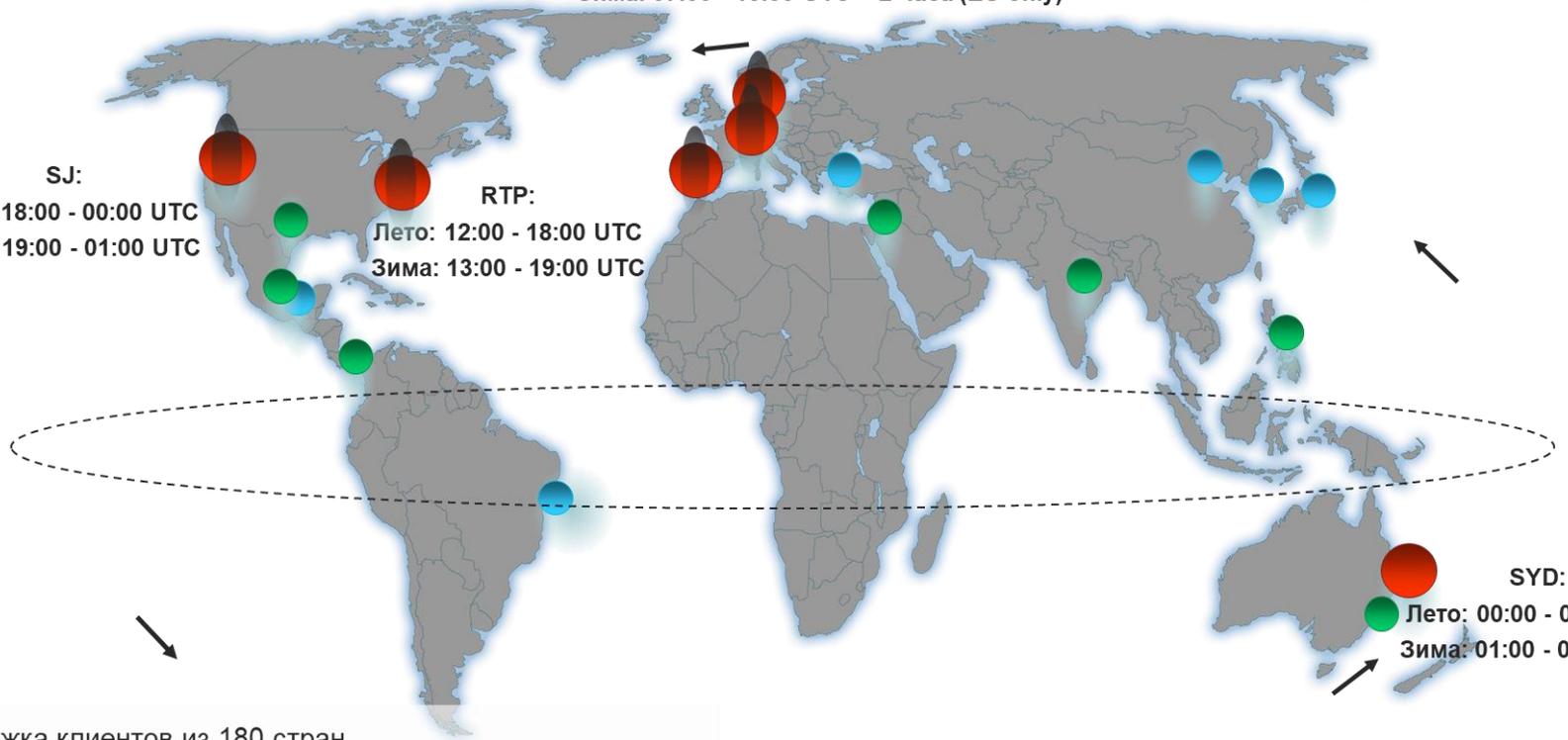
Лето: 18:00 - 00:00 UTC  
Зима: 19:00 - 01:00 UTC

RTP:

Лето: 12:00 - 18:00 UTC  
Зима: 13:00 - 19:00 UTC

SYD:

Лето: 00:00 - 06:00 UTC  
Зима: 01:00 - 07:00 UTC



- Поддержка клиентов из 180 стран
- 550,000 сервисных запросов в квартал

# Создание сервисного запроса



# Необходимые данные

The screenshot shows the Cisco Support Case Manager interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Products & Services', 'Support', 'How to Buy', 'Training & Events', and 'Partners'. The user's name 'Mariya Lysykh' is displayed in the top right. Below the navigation bar is a dark blue header with the title 'Support Case Manager' and a subtitle 'Create and manage support cases for Mariya Lysykh (mlysykh)'. There are three icons (gear, question mark, and speech bubble) on the right side of the header. Below the header is a blue button labeled 'Open New Case'. Underneath is a navigation bar with 'My Cases', 'All Cases', and 'Favorites'. A search bar is located to the right of the navigation bar. Below the search bar is a filter bar with 'Show' and three checkboxes: 'Open Cases' (checked), 'Draft Cases' (checked), and 'Closed Cases' (unchecked). There are also radio buttons for 'Created' and 'Updated' (selected), and a dropdown menu for 'Any Time'. An 'Apply Filters' button and a 'More Options' link are also present. Below the filter bar is a table with the following columns: 'Summary', 'Case Number', 'Date Updated', 'Severity', and 'Status'.

- Серийный номер оборудования
- Короткое описание проблемы на английском
- ССО и контактный номер человека, который занимается вопросом

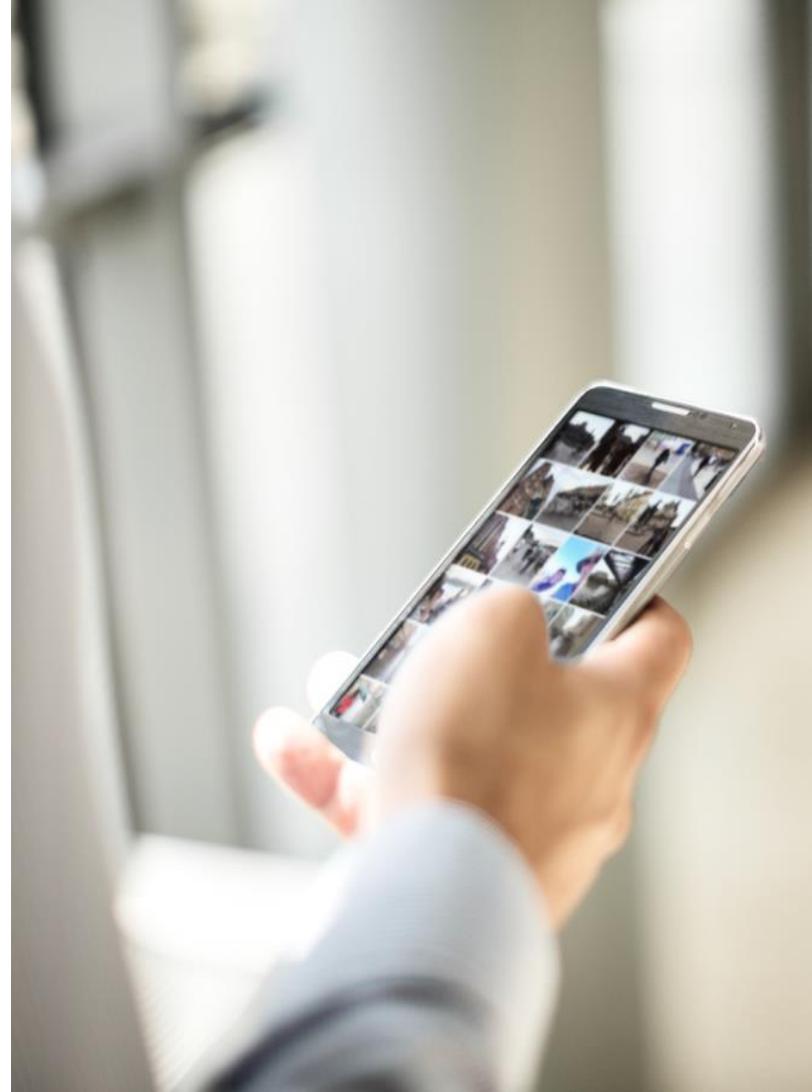
# Виды приоритета (Severity)

**P1** Не работает сеть или большая её часть; критично для бизнеса; готовы оставаться на связи 24/7

**P2** Не работает сеть или большая её часть; критично для бизнеса; готовы оставаться на связи 8/5 (в рабочее время)

**P3** Есть проблема, особой спешки нет

**P4** Есть вопрос, проблемы нет



# Открытие кейсов P1 и P2

## 1. Телефонные номера Cisco TAC используются для:

- Открытия кейсов
- Эскалации кейсов с любым уровнем Severity

## 2. Звонки в рабочие дни с 10 до 17 часов по киевскому времени обрабатываются русскоговорящими агентами контакт-центра, в другое время – англоговорящими

Контакты TAC для Украины: 0 800 301 2090, +380 44 390 2400

Все контакты TAC представлены по ссылке:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

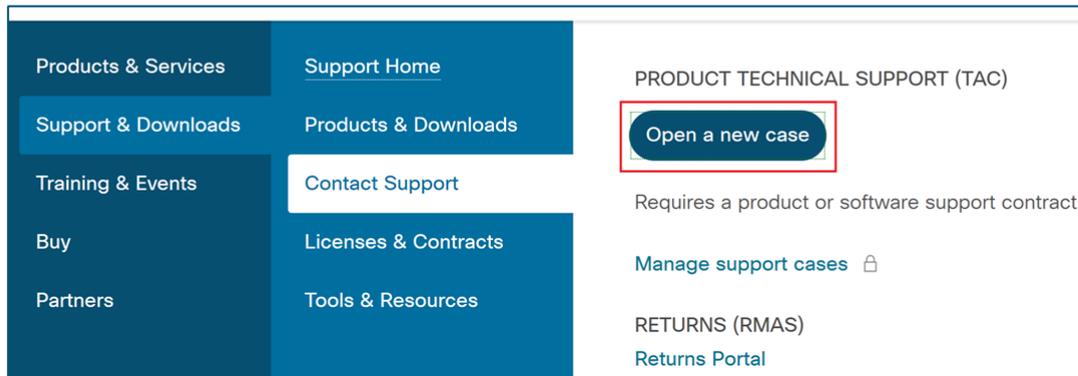
# Открытие сервисного запроса через веб-сайт

Для открытия сервисного запроса через сайт, пройдите следующие шаги:



1. Перейдите на [www.cisco.com](http://www.cisco.com)
2. Авторизуйтесь используя свой ССО ID и пароль
3. Выберите опцию “Support & Downloads -> Contact Support”
4. Нажмите “Open a new Case” (прямая ссылка <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>)
5. Следуйте шагам в приложении Support Case Manager

Убедитесь, что у вас есть вся необходимая информация, которая перечислена ранее



The screenshot shows the Cisco Support Home navigation menu on the left and the main content area on the right. The 'Open a new case' button is highlighted with a red box.

Products & Services	<a href="#">Support Home</a>	PRODUCT TECHNICAL SUPPORT (TAC)
<b>Support &amp; Downloads</b>	<a href="#">Products &amp; Downloads</a>	<b>Open a new case</b>
Training & Events	<a href="#">Contact Support</a>	Requires a product or software support contract
Buy	<a href="#">Licenses &amp; Contracts</a>	<a href="#">Manage support cases</a> 
Partners	<a href="#">Tools &amp; Resources</a>	RETURNS (RMAS)
		<a href="#">Returns Portal</a>

# Авансовая замена

Request Type

Diagnose and Fix  Request RMA  Ask a Question

^ Find Product by Serial Number

Search for other Open cases for this Serial Number

Search

Если вы знаете, что оборудование не работает, можно сразу попросить замену

# Авансовая замена

- Номер РМА получен до 15:00 по локальному времени – замена будет доставлена на следующий рабочий день
- Номер РМА получен после 15:00 по локальному времени – замена будет доставлена через один рабочий день
- Для удалённых регионов время доставки может увеличиваться
- Пожалуйста, не копите неисправное оборудование, чтобы открыть сразу несколько заявок

# Использование Support Case Manager

## Support Case Manager

Create and manage support cases for Vladimir Savostin (vsavosti) ▾



Open New Case ▾

Как создать ССО ID, если его нет:  
[http://www.cisco.com/web/help/reg/faq\\_reg.html](http://www.cisco.com/web/help/reg/faq_reg.html)

My Cases All Cases Favorites

Case or Tracking Number

Show  Open Cases  Draft Cases  Closed Cases  Created  Updated Any Time ▾

Apply Filters

More Options ▾

Export Cases

1 - 5 of 5

Cases per page: 10 | 25 | 50

	Created ▾	Case	Sev	Status	Summary
🗑	05/21/2019	[Not Submitted]	3	Not Submitted	[No Title Provided]
☆	03/15/2018	684152299	4	Solution Prov...	Service Connector - CTGAlpha
☆	03/15/2018	684152205	4	Solution Prov...	Service Connector - CiscoT
☆	10/22/2017	683295499	3	Solution Prov...	Cat7600: High CPU
☆	03/07/2017	681918652	3	Solution Prov...	test EPIC SR



# Открытие сервисного запроса – Best Practice

- Используйте информативный формат заголовка запроса, например:

[Cisco product id ] | [Software Version] :  
[short issue description all in english]

- Вводите подробное описание проблемы на английском языке в поле Case Description
- Пользуйтесь опцией Cisco Suggestions чтобы автоматически определить Technology, либо
- Корректно выбирайте Technology/Problem Area
- После создания запроса сразу прикрепите вывод show tech и другие имеющиеся данные

The screenshot shows a service request form with the following fields and content:

- Severity:** Radio buttons for Network Down (S1), Severely Degraded (S2), Network Impaired (S3) (selected), and Ask a Question (S4).
- Loss of Service:** A checkbox for "Extended loss of 15 seconds or more" which is unchecked.
- Title:** A text input field containing "ISR4431 16.6.3 Gateway-Based recording failing due to XMF timeouts".
- Description:** A text area containing:
  - Problem Details: XMF-based Call Recording is failing for Mobile agents.
  - ISR4431 IOS-XE 16.6.3
  - UCM Active Master Version: 11.5.1.12900-21
  - UCCE 11.5.1
  - Finesse 11.5.1
  - When mobile agent is transferring the call
- Technology:** A dropdown menu with "Cisco Suggestions" selected.
- Problem Area:** A dropdown menu with "Choose problem area..." selected.

# Ведение сервисного запроса



# Время ответа в зависимости от Severity

- По кейсам приоритета **P1 и P2** инженер будет назначен в течение **15 минут** с момента открытия кейса
- Для кейсов приоритета **P3 и P4** инженер будет назначен в течение **60 минут** с момента открытия кейса
- Периодические обновления по кейсам приоритета **P1 и P2** со стороны Cisco TAC – не реже одного раза **в день**, если кейс находится **на стороне TAC**
- Периодические обновления по кейсам приоритета **P3 и P4** со стороны Cisco TAC – не реже одного раза **в неделю**, если кейс находится **на стороне TAC**
- Сроки решения кейса могут колебаться в зависимости от необходимости привлечения разработчиков, открытия и исправления багов в ПО, и т.п.

# Что включает в себя работа над кейсом

- Сбор данных с оборудования заказчика (иногда совместно с ТАС инженером) и их анализ инженером ТАС
- Инженер ТАС может воспроизвести проблему в лаборатории ТАС
- При необходимости привлекаются разработчики и их эскалационные команды
- Если проблема идентифицирована и это новый баг, то он открывается инженером ТАС и передается разработчикам
- После исправления кода необходимо время на его тестирование и на выпуск промежуточной (interim) версии ПО
- В исключительных случаях выпускается инженерная версия (engineering special) с исправлением или debug image для сбора доп. данных
- Если Вы считаете, что работа над кейсом идет неэффективно, воспользуйтесь процессом **“Административная эскалация”**

# Выполнение плановых работ

- Возможно открытие кейса заранее, чтобы инженер был доступен в течение выполнения работ.
- Опишите план работ, приложите конфигурацию, sh tech, выводы debug.
- Запланируйте окно с учетом времени устранения возможных проблем и выполнения плана отката изменений
- Проверьте расписание работы ТАС, чтобы не попасть на смену инженеров
- Вовлекайте инженера ТАС заранее, не в последний момент

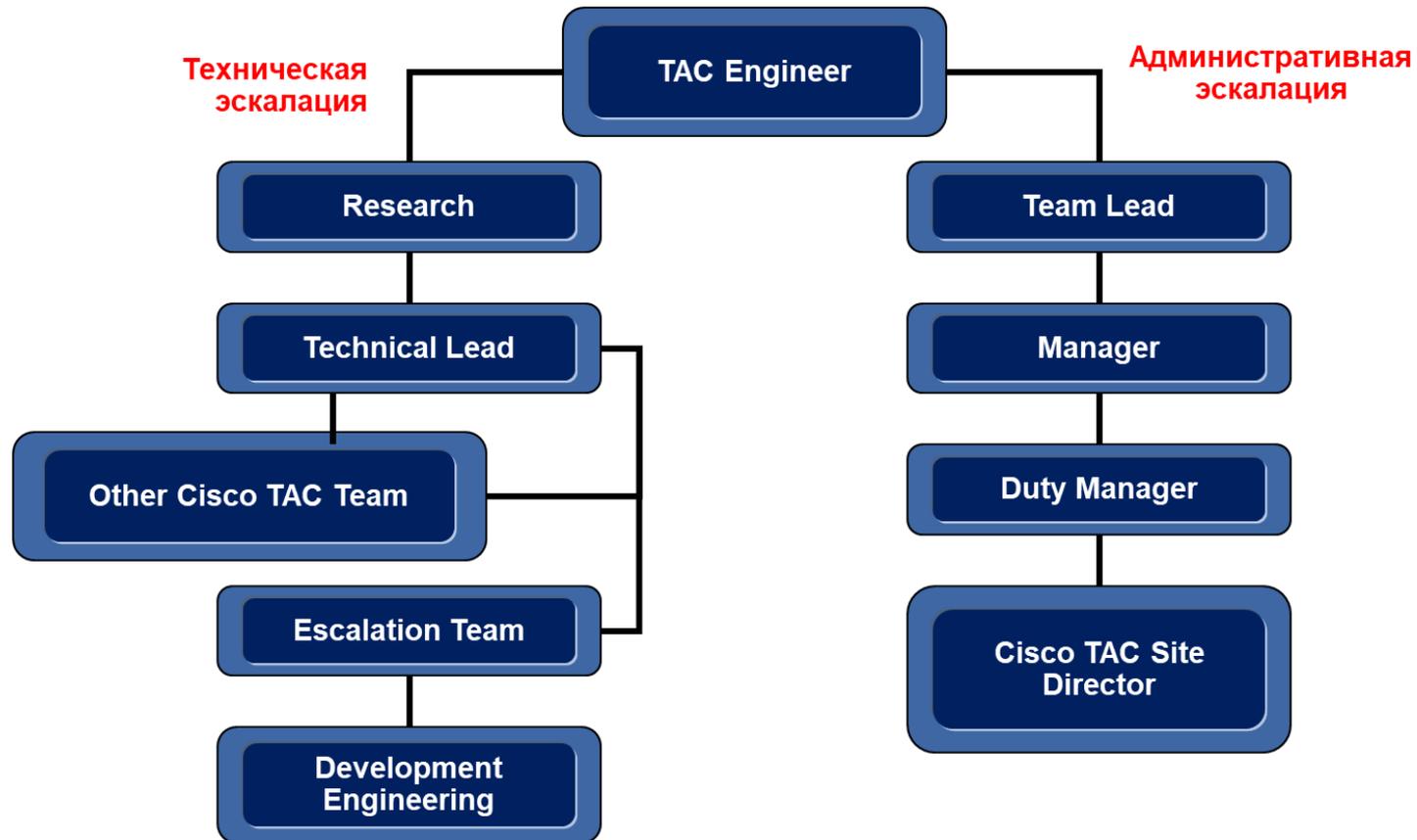
# Достаточно ли вам базового уровня поддержки?

- У инженеров компании высокая техническая квалификация
- Вы знаете сеть/решение, которые эксплуатируете
- У вас нет трудностей с общением на английском языке
- Решение/сеть внедрены и работают

# Управление эскалацией



# Внутренний процесс эскалации



# Эскалация сервисных запросов

**Кому эскалировать сервисный запрос и в каких случаях:**

## **Агенту контакт-центра**

- Требуется срочная помощь, а текущий инженер недоступен

## **Непосредственному руководителю инженера TAC**

- Замечания по работе с сервисным запросом
- Замечания по квалификации инженера

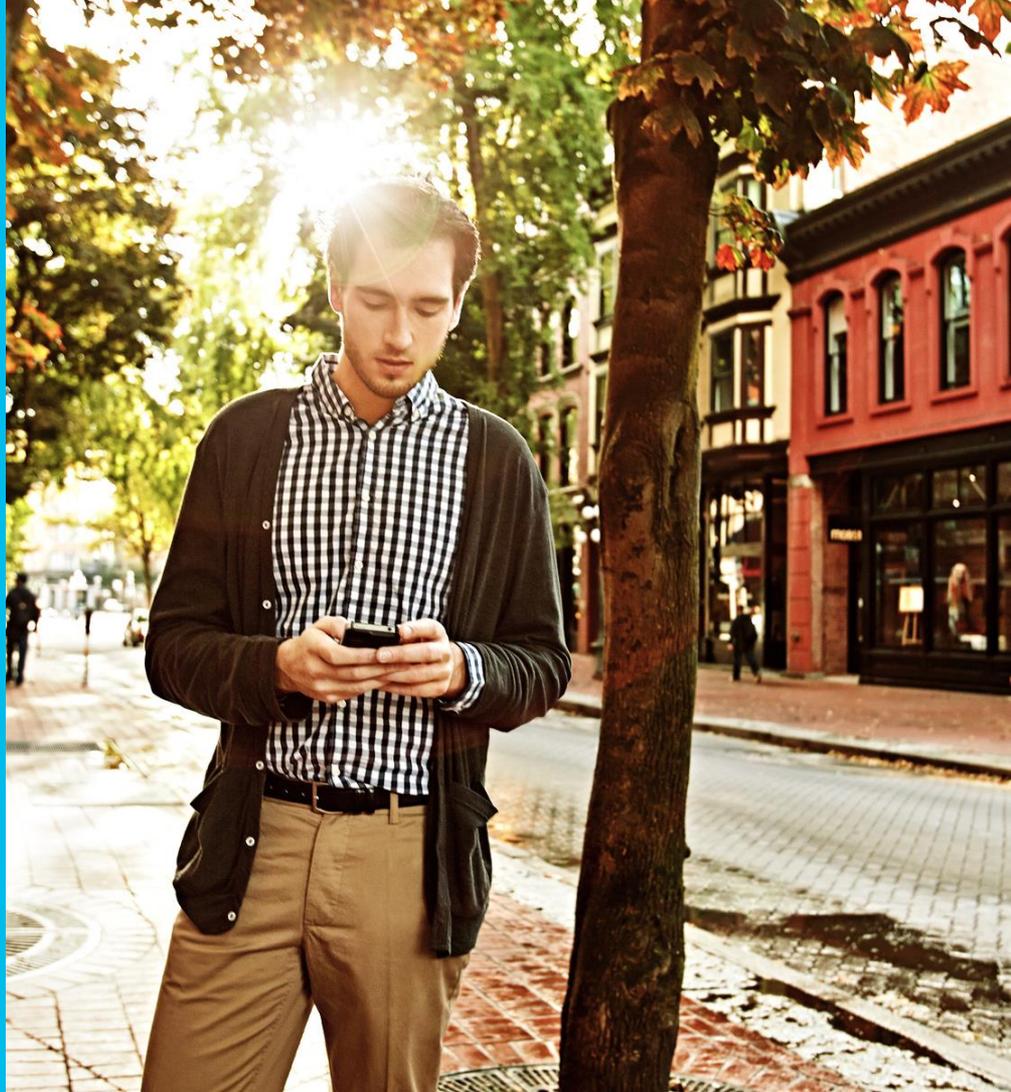
## **Дежурному менеджеру TAC (TAC Duty Manager)**

- Неудовлетворенность ходом/скоростью решения запроса
- Привлечение дополнительных ресурсов
- Во всех остальных случаях

# Эскалация сервисных запросов

- Эскалируйте по сути
- Начните с обращения к инженеру ТАС – попросите его эскалировать сервисный запрос: Technical Lead -> Escalation Team -> Development Engineering
- Смена инженера часто бывает неэффективной – новому инженеру будет необходимо потратить много времени (своего и вашего), чтобы вникнуть в проблему

# Закрытие сервисного запроса



# Процесс закрытия сервисного запроса

- Закрытие кейса производится после решения проблемы и получения **согласия** заказчика.
- Кейс может быть закрыт инженером, если заказчик **не ответил** на два письма и один телефонный звонок.
- Если решение кейса связано с исправлением бага в ПО, кейс может быть закрыт по согласованию сторон ранее даты выхода исправленной версии, поскольку ТАС напрямую не влияет на график выпуска новых версий разработчиками.
- Перед закрытием кейса возможен временный перевод кейса в состояние **“Monitoring”**, чтобы заказчик убедился в работоспособности предложенного решения.
- Если после закрытия кейса **та же самая** проблема повторилась снова, закрытый кейс можно переоткрыть. Альтернативно, можно открыть новый кейс, и сослаться на номер **предыдущего кейса** в описании проблемы.

# Transactional Survey

- Это оценка работы сервиса ТАС по шкале от 0 до 10
- Содержит вопросы для оценки Вашей удовлетворенности работой сервиса ТАС по ряду критериев. В опроснике можно оставлять текстовые комментарии
- Все результаты внимательно отслеживаются менеджерами команд ТАС
- При получении от заказчика низкой оценки (отметки 6 и ниже) менеджер ТАС связывается с заказчиком лично

# Как выглядит Transactional Survey

Cisco Services will [donate to education](#) as a thank you for participating in the survey.



## How did we do?

Call manager // Not possible two call users

SR Number: 684237707

Closed On: 13-JAN-19

Based on your experience, how likely are you to recommend  
Cisco Technical Services to a friend or colleague?

Not at all likely

Extremely likely



# Дополнительная информация

- Номера телефонов технической поддержки  
<http://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>
- Обзор технической поддержки (Cisco TAC)  
[http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/tac\\_overview.html](http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/tac_overview.html)
- Инструкция по загрузке больших файлов в TAC  
[http://www.cisco.com/web/about/security/intelligence/01\\_12\\_TAC\\_Uploads.html](http://www.cisco.com/web/about/security/intelligence/01_12_TAC_Uploads.html)

# Q&A



