



思科服务 合作伙伴速查手册

为您提供源源不断的推动力

2010年8月

引言

《思科服务合作伙伴速查手册》整合了可供合作伙伴¹使用的服务培训项目、市场销售信息、运营相关的服务合同及技术支持资源、思科服务工具和重要链接等服务信息。您可以把这份手册用作参考文档和查询工具。我们相信该手册将帮助您和您的新员工提高独立工作能力，更高效地执行关键的运营支持活动。

1. “合作伙伴”一词并不暗示或表示思科与思科经销商或另一方之间存在合法合作伙伴关系。



目录

成为思科注册合作伙伴	1
服务培训	5
思科服务快速启动计划	5
思科技术服务交付在线培训	6
思科服务专家计划	7
思科生命周期服务培训	8
服务市场和销售	9
思科服务中文网站	9
Partner Central	10
Partner Marketing Central	11
Cisco Capital 合作伙伴网站	12
服务运营	13
思科服务合同中心	13
如何管理对技术支持工具的访问	20
如何获取思科技术支持	31
如何请求备件更换	37
合作伙伴发起的客户访问	50
服务支持中心	50
服务工具与资源	53
思科服务资源概述	53
Performance Metrics Central	54
规划、设计和实施 (PDI) 帮助台	54
思科合作伙伴服务社区	56
思科技术服务快速入门指南	56
思科技术服务合同管理工具	57
思科服务合同中心	58
思科合作伙伴交流协作网络	58
思科定制合作伙伴情报通讯	59
思科Pricing Tool概述	59
重要服务链接	61

成为思科注册合作伙伴

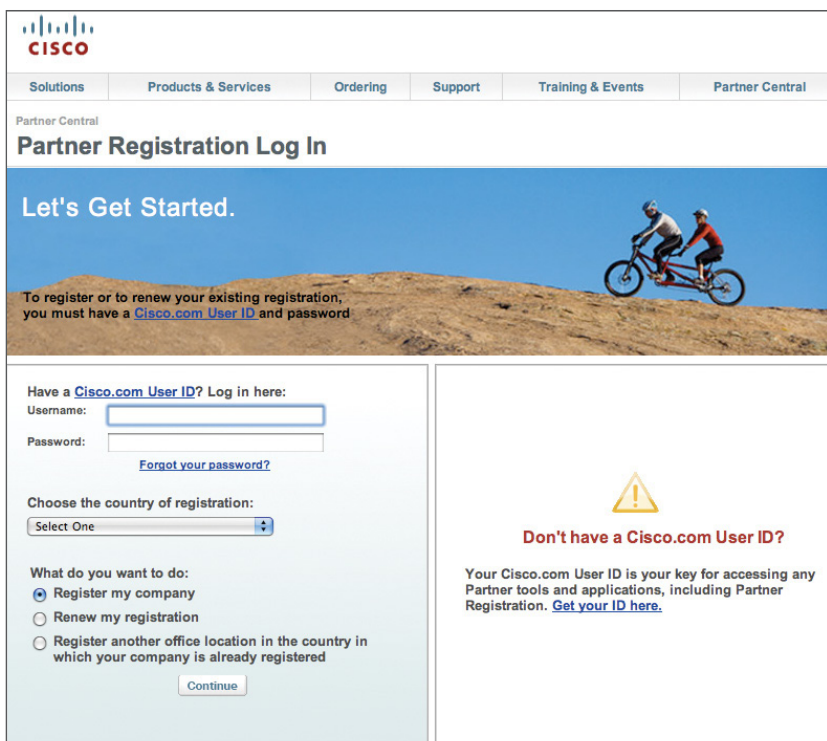
屡获殊荣的 Cisco.com 支持网站能让用户一天 24 小时访问综合性的在线产品与技术信息、交互式网络管理与故障诊断工具以及知识传授资源，通过提高员工独立工作能力和生产效率，来帮助您和您的客户降低成本。

如何创建新的 Cisco.com 账户

当新加入公司的员工没有 Cisco.com 账户时，则需要登录 www.cisco.com 网站在线注册一个 Cisco.com ID 和密码。

请访问思科注册合作伙伴页面：www.cisco.com/go/partnerregistration。

1. 点击“新建用户”，系统将会带您进到 Cisco.com 注册页面：<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>。
2. 回答所有问题，然后点击页面底部的“提交”按钮。



CISCO

Solutions Products & Services Ordering Support Training & Events Partner Central

Partner Central

Partner Registration Log In

Let's Get Started.

To register or to renew your existing registration, you must have a [Cisco.com User ID](#) and password.

Have a [Cisco.com User ID](#)? Log in here:

Username:

Password:

[Forgot your password?](#)

Choose the country of registration:

Select One

What do you want to do:

☒ Register my company

☐ Renew my registration

☐ Register another office location in the country in which your company is already registered



Don't have a Cisco.com User ID?

Your Cisco.com User ID is your key for accessing any Partner tools and applications, including Partner Registration. [Get your ID here.](#)

如何关联 Cisco.com 账户和合作伙伴公司

创建账户之后，用户需要对他们的 Cisco.com 账户和您的合作伙伴公司进行关联。对于思科 SMARTnet® 服务合同，您的客户拥有合同，并且可以创建 Cisco.com 档案，把这些档案与合同关联在一起。

1. 登录到 Partner Central: <http://www.cisco.com/web/partners/index.html>。
2. 使用您的 Cisco.com ID 和密码打开合作伙伴自助工具。
3. 从“国家”下拉列表中选择一个值，搜索您的公司。输入您的公司名称，然后点击“下一步”。建议选择您的公司总部所在的国家。
4. 从结果中选择您的公司，然后点击“下一步”（注：如果您的公司有多个办公地点，系统将要求您选择一个具体位置。找到您的位置后点击“下一步”。）
5. 将显示“档案信息”页面。在这个页面上，您可以更新自己的用户信息，例如您的电话号码。确定信息准确无误后，点击“提交”。
6. 向您的公司的思科管理员发送一封电子邮件以批准您的请求。批准后，关联将在 48 小时内完成。

Worldwide [chang

CISCO

Solutions Products & Services Ordering Support Training & Events Partner Central

Partner Central
Partner Registration

Get Going.
Start Your Registration Here.

Start by identifying your level of engagement with Cisco and qualifying your role as an authorized signatory for your company.

1. Start 2. Confirm 3. Agree 4. Launch

Getting started is quick and easy. Make sure you can authorize a partnership for your company, and then identify the type of partnership you want to have with Cisco.

☐ I certify that I am an authorized signatory for my company.

My Company Intends to: (check all that apply)

Resell Cisco Products? ☒ Yes ☐ No

Provide related support or professional services (I.e. plan, design, implement, operate)? ☒ Yes ☐ No

Continue Save for later

Choose Language

Registration Coach
Checklist
FAQs: Start Tab
User Guide
Partner Support Team

Agreement (PDF)

如果在完成关联时遇到任何问题，可在线开立支持案例：<http://www.cisco.com/web/partners/tools/helponline/index.html>

您可以在合作伙伴注册页面找到更多信息：<http://www.cisco.com/warp/public/765/tools/registration/userguide.shtml>

如何更改现有 Cisco.com 账户的合作伙伴关联

如果您的新员工已有以前公司的 Cisco.com 账户，则需把他们的账户与您的合作伙伴公司关联在一起。

1. 登录到 Partner Central：<http://www.cisco.com/web/partners/index.html>。
2. 使用您的 Cisco.com ID 和密码打开合作伙伴自助工具。
3. 在“公司名称”下，点击“更改关联”，然后选择您的合作伙伴公司。用户访问权将更改为“访客”，直至新请求得到您的合作伙伴管理员的批准。

如何关联 Cisco.com 账户和服务合同

要获得技术支持、请求备件更换或下载与服务合同有关的软件，您必须把所有的服务合同与您的 Cisco.com 档案关联在一起。个人用户可以使用档案管理器关联合同和他们的档案，或者请他们的服务权限管理工具 (SAMT) 的管理员进行关联。

合作伙伴管理员可以使用服务权限管理工具（以前的 My Colleagues Aggregate Tool 和 My Colleagues Tool Granular）向 Cisco.com 档案添加服务合同。使用该工具和 Bill-to-ID，在该 Bill-to-ID 下购买的所有服务合同（包括新合同和现有合同）都可以添加到档案。服务合同也可以按合同号添加，但是所购买的每个服务合同必须手动添加。

您也可以让思科把服务合同添加到 Cisco.com 档案。但是，选择此方案最长可能需要 6 个小时来完成关联。要请求此方案：

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录 Cisco.com。
2. 点击“档案”。

-
3. 点击“额外访问权”。在“获得额外访问权”选项下，点击“获取额外服务合同的访问权”。
 4. 在“请求插入服务合同”选项下，输入支持合同号。
 5. 点击“提交”。

注：档案管理器将分别添加服务合同并管理 *Cisco.com* 档案以防止未经授权的用户访问其它的服务合同。但是，如果您的合作伙伴管理员希望向某个人员授予所有服务合同的访问权，则可使用服务权限管理工具来完成。把服务合同添加到 *Cisco.com* 档案不提供思科服务合同中心的访问权。

合作伙伴注册参考

<http://www.cisco.com/warp/public/765/tools/registration/userguide.shtml>

服务培训



服务培训

思科服务快速启动计划

思科服务快速启动计划是思科面向合作伙伴推广的一个思科服务培训与市场激励计划。该活动通过一系列快捷、简便的服务课程帮助渠道合作伙伴有效定位和销售思科服务，从而增加服务业务的利润和收入，培养并建立长期的客户忠诚度。

思科提供许多以认证、激励和促销为重点的渠道计划。思科服务快速启动计划是一个为合作伙伴量身定制的有奖激励服务培训。



合作伙伴参加培训的收益：

- 学习如何有效销售服务的新方法
- 发现新的服务收入机会
- 留住并满足客户需求
- 发展您的业务和最大化服务价值收益
- 赢得奖励的机会

访问思科服务快速启动计划活动网站：<http://accelerate.ciscochannel.com.cn/>。

思科技术服务交付培训

思科技术服务交付培训提供了一系列在线e-learning学习模块，旨在帮助合作伙伴利用屡获殊荣的思科技术服务部门、功能、流程和工具，了解如何以及何时与技术服务交付部门保持协调一致。

思科技术服务交付培训，为您全面展示世界级的服务信息与资源！



合作伙伴参加培训的收益：

- 通过提供如何使用技术支持服务资源，帮助合作伙伴和客户减少售后的附加工作和服务请求
- 使合作伙伴更好地了解如有效地使用思科技术服务以满足客户的需求
- 提升客户对思科技术服务的满意度和忠诚度

访问思科技术服务交付培训活动网站：<http://tsdtraining.ciscochannel.com.cn/>。

思科服务专家计划

思科服务专家计划为思科渠道合作伙伴提供了十分有价值的服务信息，通过向您展示如何增加服务销售来帮助您提高收益率和客户满意度。我们的培训目的是增强合作伙伴在销售服务和为客户提供整体解决方案的能力。

思科服务专家计划，为您量身定制的销售宝典，助您轻装上阵！



合作伙伴参加培训的收益：

- 增加服务销售，提高利润，打造更高水平的客户忠诚度和满意度
- 了解如何更好地处理服务方面的客户异议
- 通过“服务引领的交互”改进销售体验和销售结果
- 通过服务销售增加思科实用性和价值，并创造更强大的竞争差异性

访问思科服务专家计划活动网站：<http://csep.ciscochannel.com.cn/>。

思科生命周期服务培训

利用思科生命周期服务培训了解思科生命周期服务方法如何帮助提高收益率、生产效率 and 最终客户满意度。课程的重点包括思科生命周期服务框架概要、识别和描述生命周期每个阶段所包含的步骤。

您可在 Partner Education Connection 网站上参加思科生命周期服务培训。课程是围绕生命周期的不同阶段进行组织的，可以指导您在每个阶段定位和交付服务组件。（“服务组件”是指用来管理服务交付的一套工作成果、活动和任务。）

思科目前为合作伙伴提供了 5 个思科生命周期服务课程，包括：

- 生命周期服务简易基础
- 生命周期服务无线局域网高级技术
- 生命周期服务路由和交换高级技术

思科 Partner Education Connection 包含：

- 3000 多份内容
- 400 多个在线远程实验室
- 166 个学习路线图
- 为所有层次的思科渠道合作伙伴创建的考前评估
- 生命周期服务统一通信高级技术
- 生命周期服务安全高级技术

请注意，要取得专业化认证，您现在需要参加生命周期服务考试。

生命周期服务课程通过 Partner Education Connection 提供。您可以使用关键字“生命周期服务”来搜索这些课程。



服务市场和销售

服务市场和销售

思科服务中文网站

思科中文服务网站整合了当前思科服务合作伙伴和客户培训项目、思科服务资料、市场信息与更新、思科客户服务中心工具与资源等服务信息于一体。该平台的目的在于帮助思科服务加强与合作伙伴的沟通、提高市场支持力度，从而帮助合作伙伴发展业务和最大化服务价值收益，增强最终客户的满意度。

思科服务致力于创新协作，助您轻松应对市场转变。思科中文服务网站的创建，更是为您提供了一个与思科紧密联系的沟通平台！



合作伙伴的收益：

- 获取整合的思科服务资源以提高您对思科服务的整合营销能力
- 通过一系列的在线服务培训计划，您将了解如何定位思科服务以及向客户销售思科服务的价值
- 近距离与思科服务沟通，帮您及时获得有效的服务支持

思科服务中文网站将成为中国合作伙伴、客户与思科服务联系的纽带，您可以在这里获得如下的服务信息：



1. 思科全球服务系列主页为您提供关于思科服务政策、思科市场计划系列主题活动、思科客户服务中心（CSCC）的培训工具以及思科KTN 资源等服务信息。



2. 思科合作伙伴培训主页整合了当前思科服务的三个培训项目。合作伙伴可以根据需要和兴趣学习我们为您特别推荐的多选课程。该培训的功能设计更将有助于合作伙伴的新员工获得系统的思科服务培训。



3. 合作伙伴服务资料主页为您提供定期更新的有关培训、销售、运营、工具等的中文资料，帮助您提高销售技能，加强与客户的顺畅沟通。



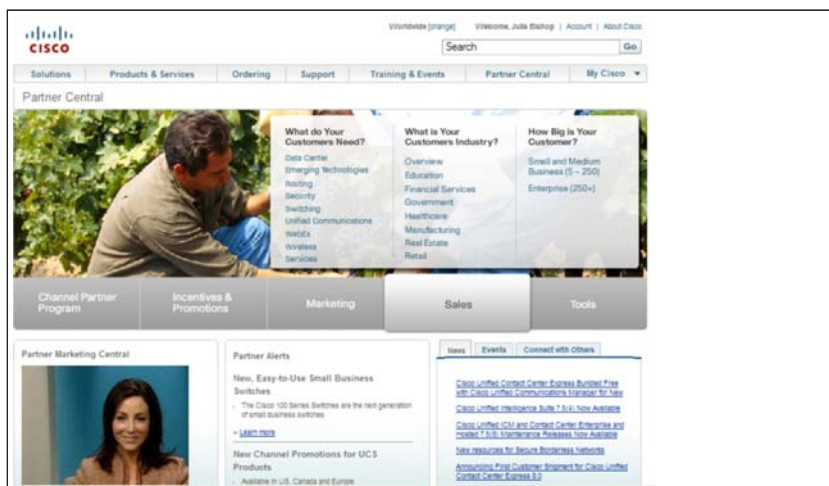
4. 市场活动及沟通主页为您提供最新的思科服务市场的活动信息，市场通知以及思科月度WEBEX沟通会的摘要及会议文档。

访问思科服务中文网站获取详情：<http://service.ciscochannel.com.cn>。

Partner Central

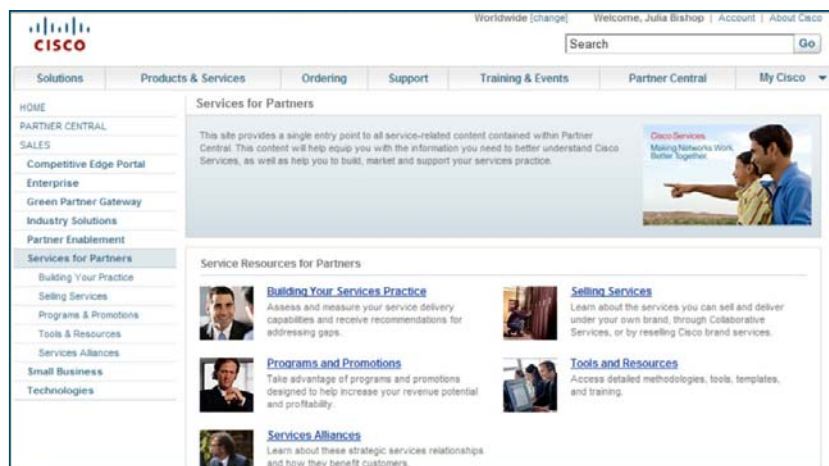
思科 **Partner Central 网站**是可用于帮助合作伙伴销售思科技术和所有资源的主要访问点。Partner Central 包括一个专门帮助您销售服务的版块（图 1）。

图 1. 思科 Partner Central 网站：服务板块



合作伙伴服务（图 2）网站使您能够轻松访问 Partner Central 中包含的所有服务方面的内容。您可以利用这个网站上的内容更好地了解思科服务，建立、推广和支持您的服务实践。

图 2. 合作伙伴服务网站



作为思科合作伙伴，您可以把合作伙伴服务网站作为获得帮助您加快发展服务业务的所有资源的一站式中心。

思科合作伙伴服务网站主要提供 5 个方面的工具和资源：

- **建立您的服务业务：** 评估和测量您的服务交付能力，获得解决问题的建议。
- **计划与促销：** 充分利用帮助您提高收入潜力和盈利能力的计划与促销活动。
- **服务联盟：** 了解战略服务关系以及它们如何使客户获取收益。
- **销售服务：** 了解思科协作服务和经销思科品牌服务的内容。
- **工具与资源：** 获得详细的方法、工具、模板和培训。

访问思科 Partner Central 网站：www.cisco.com/web/partners/index.html。

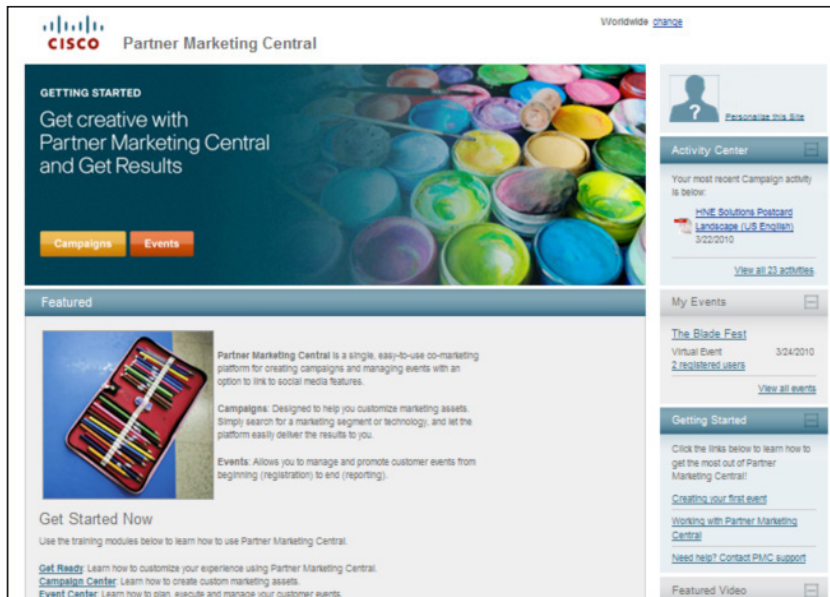
Partner Marketing Central

Partner Marketing Central（图 3）是用于制定宣传计划和管理活动的简便易用的单一联合营销平台，并且可以链接到社交媒体。

宣传计划：帮助您自定义营销资产。只需搜索某个市场或技术，该平台就能为您提供结果。

活动：可让您从头（注册）至尾（报告）管理和宣传客户活动。

图 3. Partner Marketing Central



Cisco Capital 合作伙伴网站

Cisco CapitalSM 可以帮助合作伙伴扩大交易规模、成交更多商机和扩展流水线，从而更快地取得成功。客户租赁空前重要，Cisco Capital 可以帮助您打入那些原本没有办法购买思科服务解决方案的客户。而且，Cisco Capital 还提供以合作伙伴为重点的支持和计划，可提高信贷能力和支持您的现金流，让您能够一次管理更多的部署。

有关思科合作伙伴资源的更多信息，请访问 [Cisco Capital 合作伙伴网站](http://www.cisco.com/go/ciscocapital)：
www.cisco.com/go/ciscocapital。



服务运营

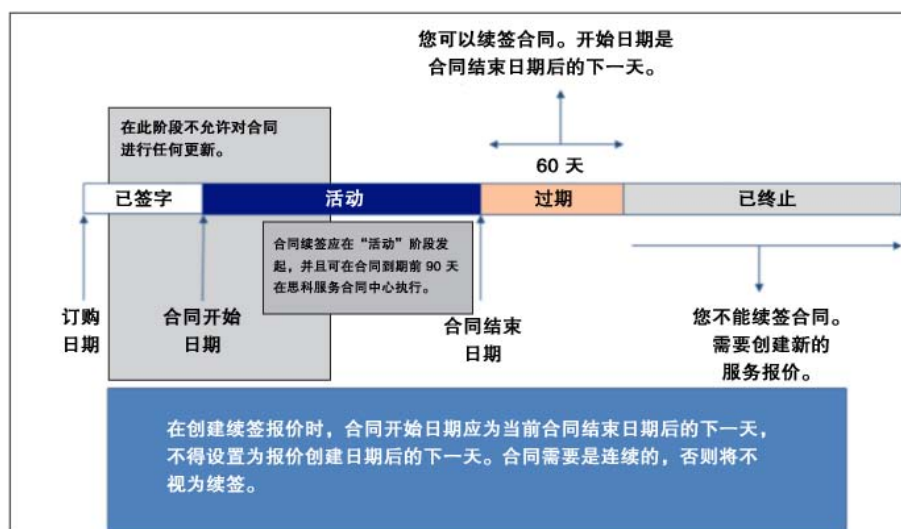
服务运营

思科服务合同中心

思科服务合同中心是一个基于 web 的解决方案，为合作伙伴提供了一个报价订购服务订单、管理服务合同和续签机会的平台。思科服务合同中心将在整个服务报价和订购过程中执行数据质量、思科政策和业务规则。

服务合同生命周期

服务合同在其生命周期中要经过几个不同的阶段。



当合同状态为活动时，您和您的客户有权在服务请求和备件更换方面获得思科的技术支持。当合同状态为过期时，您和您的客户可能也有权获得技术支持。但是，此流程并非标准，而且备件更换优先级将会更低。当合同状态为已终止时，您和您的客户将不再有权获得任何思科技术支持。

如何请求思科服务合同中心的访问权

要使用思科服务合同中心，您必须使用自己的 Cisco.com ID 请求访问。如果没有 Cisco.com ID，则必须首先在<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>注册 Cisco.com ID。

如果已有 Cisco.com ID，请遵照以下步骤操作：

1. 打开 web 浏览器并导航到下面的网址：<http://tools.cisco.com/WWChannels/IPA/welcome.do>
2. 输入您的 Cisco.com 用户 ID 和密码并遵照屏幕说明填写合作伙伴注册工具。

获得思科服务合同中心的访问权之后，必须在第一次登录时正确设置您的账户。

1. 在“连接到 tools.cisco.com”弹出窗口中，输入您的 Cisco.com ID 和密码。如果忘记了您的 Cisco.com ID 或密码，请给 cco-locksmith@cisco.com 发送一封空白电子邮件。
2. 可选：如果您想保存自己的 Cisco.com ID 和密码，请点击“记住我的密码”复选框。
3. 单击“确定”。

更多详情：http://www.cisco.com/E-Learning/gfo-cscc-training/public/cdc_single_files_entitled/CSCC_User_Guide_Partner/CSCC_User_Guide_Partner.pdf

如何设置您的思科服务合同中心账户配置参数

第一次访问您的账户时，应当设置您的思科服务合同中心配置参数。这些默认值用于生成报价。例如，针对档案中的 Bill-to-ID 生成报价。您可以随时更改 Bill-to-ID。

1. 登录到思科服务合同中心。<http://apps.cisco.com/CustAdv/ServiceSales/smcam/requestStatusDispatch.do?methodName=onDashboardAction>
2. 从 Dashboard 导航至屏幕的右上角，然后单击“配置参数”。
3. 在“配置参数”弹出窗口中，选择“估计/报价”选项卡。
4. 从左边的列表中选择“客户和站点”。
5. 从“安装站点国家”菜单中选择您所在的国家。
6. 在“付款人”字段中，输入您的 Bill-to-ID（如果您知道的话）。
7. 如果不知道您的 Bill-to-ID，可单击“+”号，按公司名称搜索 Bill-to-ID，然后选择您的 Bill-to-ID。

8. 从左边的列表中选择“服务级别和合同期限”。
9. 选择您最频繁订购的硬件和软件服务级别。您可以在报价过程期间随时更改此级别。
10. 点击“保存配置参数”。
11. 在系统提示时，退出思科服务合同中心。

访问合同数据的两种方法

访问思科服务合同中心的合同数据有两种方法。

1. 对您自己和特定的服务合同进行关联。
 - 把鼠标放在“管理”选项卡上并点击“注册合同”。
 - 在“注册合同”屏幕上，验证您的档案信息是否正确。如果有任何信息错误，可通过在 Toolkit 中点击“开立案例”来开立服务支持中心案例。
 - 输入您需要访问的合同的合同号（一次最多 300 个），然后点击“注册”按钮。

注：您只能注册与您的 Bill-to-ID 关联的合同。

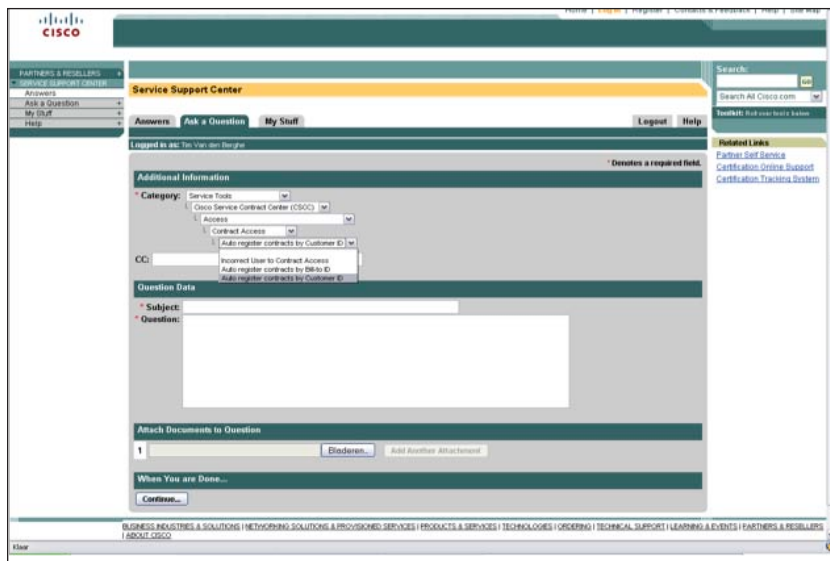
- 将显示一条消息，告知您的请求是否已成功处理。如果请求不成功，将自动开立一个思科服务支持中心案例。

注：此流程自动授予合同的访问权，而无需开立支持案例。在系统中传播大约需要 15 到 20 分钟，然后需要 24 到 48 小时在 Partner Opportunity Manager 中显示。

如果输入了多个合同号，并且有些成功，有些不成功，您将会收到一条列出成功注册的消息和另一条列出不成功注册的消息。

2. 自动注册到Bill-to-ID

- 登录到思科服务支持中心并请求一个或多个付款的 ID 的访问权。请按图中所示，使用类别 Service Tools\CSCC\Contract Access\Auto 注册合同。



- 在 24 到 48 小时内，您就会看到与您请求的Bill-to-ID 关联的所有合同。

如何检查服务合同细节

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录思科服务合同中心：
<http://www.cisco.com/go/gosccc>。
2. 从 Dashboard 导航至顶部的“搜索 CSCC”，然后选择“合同号”。



3. 输入服务合同号，然后点击“转到”。
4. 结果将在一个叫作合同概要细节的页面中显示。

5. 如果点击行项目，您可以看到序列号。

Contract Summary Details - Contract # : 90306783

Bill To ID: 120104199
Bill To Name: MESNAGA BERHAD
Bill To Address: LO MENARA MESNAGA
1A JALAN SS 16/1
SUBANG JAYA
PETALING JAYA, SL
47500 MY
Bill To Contact Name
Bill To Contact Email
Bill To Contact Phone

Service Level: CSSPD - Shared Support Same Day Ship (SDS)
Status: ACTIVE
Earliest End Date: 30-Nov-2009
Account SSR: USA SCC
Total Number of Sites: 1
Open Quotes: No Open Quotes
Co-Term Date

Additional Contract Information

Site Information

Installed At Site ID	Installed At Site Name	Site Address	Begin Date	End Date	Site Label
132102277	EPA MANAGEMENT SDN BHD	PEJABAT KULIM LADANG ULU TIRAM JOHOR	01-Dec-2008	30-Nov-2009	

6. 如果点击产品 ID 旁边的三角形图标，该行将会展开并显示次要行项目。

Minor Line Items

Product ID	Serial Number	Installed At Site	Product Label	Product Status	Begin Date	End Date	End of Support	POMSG	SOMSG
WS-C29600-8TCL	FOC1224U13W	132102277		ACTIVE	01-Dec-2008	30-Nov-2009		80-597144519977-EPA	1004287510420196

Minor Line Items Details

Product ID	Serial Number	Installed At Site	Product Label	Product Status	Begin Date	End Date	End of Support	POMSG	SOMSG
CAR-AQUA	132102277			ACTIVE	01-Dec-2008	30-Nov-2009		80-597144519977-EPA	1004287510420196

如何检查服务授权的序列号

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录思科服务合同中心：
<http://www.cisco.com/go/cscc>。
2. 从 Dashboard 导航至顶部的“搜索 CSCC”，然后选择“序列号”。
3. 输入序列号，然后点击“转到”。

序列号搜索结果显示

思科服务合同中心根据合同和/或产品保修状态显示不同的结果消息。消息细节可在以下网址找到：
http://www.cisco.com/E-Learning/gfo-cscc-training/public/cdc_single_files_entitled/Quick_Tip_Sheets/Serial_Number_Search_Tip_Sheet.pdf

思科服务合同中心报价创建细节

在思科，我们坚持不懈地改进思科服务合同中心的功能和可用性。因此，有些流程细节（例如报价创建）可能会定期改变。要获得思科服务合同中心及其流程的最新信息，请参阅思科服务合同中心用户指南：

<http://www.cisco.com/web/services/resources/cscs/training/index.html>。

思科服务合同中心报价访问权

请注意，您可以授权另一个用户访问您创建的报价或思科员工授权您访问的报价。此选项使您能够允许公司内的其他用户访问您所创建/处理的报价。

拥有报价访问权与使用Bill-to-ID 自动进行自我注册以访问思科服务合同中心的合同不是一回事。

您不能在报价上自动注册。使用Bill-to-ID 自动注册可授予您对链接到该Bill-to-ID 的所有现有合同和未来合同的访问权。但是根据某些准则需要逐个报价的授予报价访问权。以下提示可以帮助您更好地了解、授予和管理报价访问权。

报价访问权的类型

只查看：授予这种访问权的用户将能够授予对其它 Cisco.com ID 的访问权，但不能订购报价。

查看修改：授予这种访问权的用户将能够授予对其它 Cisco.com ID 的访问权，并且也能订购报价。

只查看/订购：授予这种访问权的用户将能够授予对其它 Cisco.com ID 的访问权，并且也能订购报价。注意，该用户不能修改报价。

重要说明：报价创建者自动获得报价的访问权。只有已向特定用户授予报价访问权的 Cisco.com ID 能够撤销访问权。这也适用于思科员工。

如何授予思科服务合同中心报价访问权

1. 从快速搜索或 Quote Manager 搜索报价编号。
2. 打开报价编号。

- 3. 点击“操作”下拉菜单，然后选择“授予/撤销访问权”。点击“转到”。（请在浏览器中禁用弹出窗口拦截工具。）
- 4. 输入有效的 Cisco.com ID。
- 5. 把权限级别设置为上面列出的三类访问权之一。
- 6. 输入访问权开始日期。您可以输入当前日期，也可以输入未来日期，如果不输入开始日期，它将默认为当前日期。
- 7. 输入访问权结束日期。您可以输入当前日期，也可以输入未来日期。如果没有输入或选择结束日期，它将默认为当前日期后 180 天。
- 8. 点击“提交访问权”按钮。
- 9. 将向您发送一封授予报价访问权的电子邮件。

如何撤销思科服务合同中心报价访问权

- 1. 参考上面的步骤 1 到步骤 4。
- 2. 针对权限级别选择“撤销”。
- 3. 点击“提交访问权”按钮。

访问请求消息

在授予访问权限时，有可能出现两条消息。

- 1. 已成功授予对报价编号 Q-XXXXXX 的访问权
已成功给您授予访问权限并且已发送电子邮件通知。



Grant / Revoke Access to Quote # Q-



Granting access is successful for quote(s) #

Grant/Revoke Access

CCO User Id

Begin Date

Permission Level Select one

End Date

Access List for Quote #

CCO User Id	Permission Level	Order Capability	Grant By	Access Begin Date	Access End Date
-------------	------------------	------------------	----------	-------------------	-----------------

- 2. 无法向报价编号 Q-XXXXXX 的目标用户发送电子邮件

已成功给您授予访问权限但没有发送电子邮件通知。这种情况不妨碍您访问该报价。

思科服务合同中心参考

在思科，我们坚持不懈地改进思科服务合同中心的功能和可用性。因此，有些流程细节（例如抓屏）可能会定期改变。要获得思科服务合同中心及其流程的最新信息，请参阅思科服务合同中心用户指南：http://www.cisco.com/E-Learning/gfo-cscs-training/public/cdc_single_files_entitled/CSCC_User_Guide_Partner/CSCC_User_Guide_Partner.pdf。

思科服务合同中心手册和按需视频的网址：<http://www.cisco.com/go/cscs>

思科服务合同中心培训

http://www.cisco.com/E-Learning/pa/bulk/scc2/training_intro.html

序列号格式和 Label Finder

<http://tools.cisco.com/Support/CPI/index.doc>

思科服务合同中心用户指南：http://www.cisco.com/E-Learning/gfocscs-training/public/cdc_single_files_entitled/CSCC_User_Guide_Partner/CSCC_User_Guide_Partner.pdf

如何管理对技术支持工具的访问

服务权限管理工具是什么

服务权限管理工具（以前的 Colleagues Aggregate 和 My Colleagues Tool Granular）是一个管理工具，可以帮助您向 Cisco.com 档案添加服务合同，以便这些人员能够使用这些合同下的服务，包括技术支持中心支持服务、备件更换和软件下载。

如果您有大量的服务合同，服务权限管理工具能让您为支持团队或您的最终客户（如果他们直接联系您）添加或删除这些合同的访问权。通过向合同添加服务访问权，您可以帮助在联系思科技术支持中心时确保更加流畅、不间断的流程。

注：使用服务权限管理工具，您可以向个人授予服务请求和 RMA 的支持访问权。但是，该工具不提供查看思科服务合同中心合同的访问权。该工具上的合同访问权将在思科服务合同中心一节中介绍。

要详细了解该工具，请访问服务权限管理工具网站：

<http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmt.html>

如何注册成为服务权限管理工具管理员

要请求服务权限管理工具的访问权，现有管理员可以提出请求，或者您也可以联系您的客户服务经理或合作伙伴支持经理。要成为合作伙伴管理员，您必须提供自己的 Cisco.com ID 并满足以下标准：

- 您所供职的公司必须是Bill-to-ID 及/或服务合同的付款人。
- 您的 Cisco.com 档案中的公司名称和电子邮件域名必须与Bill-to-ID 及/或服务合同的付款人公司匹配。
- 您要管理的Bill-to-ID 或服务合同必须在您的 Cisco.com 档案中。
- 您的公司至少应有两名管理员。思科直接向这些合作伙伴管理员授予访问权并发送电子邮件通知和工具使用说明。

如何使用服务权限管理工具

要使用服务权限管理工具，请访问：

<http://tools.cisco.com/CDCEA/showColleagues.do>

或者，您也可以执行以下操作：

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录 Cisco.com。
2. 选择“账户”。
3. 在右边的档案管理器下，选择“现在转到”按钮。
4. 在“额外访问权”下，选择服务权限管理工具。请注意，该链接仅限已经指定和设置的管理员访问。

在服务权限管理工具中管理服务合同的两个选项

要利用思科技术服务，用户的 Cisco.com 档案中必须有一个有效的服务合同。对管理员来说，在服务权限管理工具中管理服务合同主要有两个选项：按Bill-to-ID 和按服务合同号。

使用Bill-to-ID 管理服务合同

使用此选项，您可以向个人的 Cisco.com 档案添加Bill-to-ID，这样该Bill-to-ID 就能用于获取服务。使用该Bill-to-ID 购买的所有服务合同都可供该人员获得支持。如果某个新服务合同是使用该Bill-to-ID 购买的，那么该人员将自动能够使用该服务合同获得支持。

就职于付款人名称公司并且代表该公司或该公司向其销售合同的公司联系思科的人员应把他们的Bill-to-ID 添加到其 Cisco.com 档案。

注：工具管理员必须来自付款人名称公司，不得来自安装地点公司。他们的 Cisco.com 档案中的电子邮件域名也必须是其在该付款人名称公司的电子邮件。

使用合同号管理服务合同

使用此选项，您可以一次一个地向个人的 Cisco.com 档案添加服务合同。如果购买了新服务合同，必须把它添加到您的管理员的 Cisco.com 档案。然后，您将能够把该服务合同添加到适当人员的 Cisco.com 档案。

对于由合作伙伴销售但客户直接联系思科获取支持的服务合同，供职于列为安装地点公司的人员应当使用此选项把该服务合同添加到他们的 Cisco.com 档案。此外，



如果您把支持分包给第三方，则他们必须把该服务合同添加到他们的档案，并且由购买该合同的合作伙伴的管理员完成。按服务合同号管理服务权限的合作伙伴管理员仅限管理 500 个服务合同。

在服务权限管理工具中管理服务权限

服务合同添加到用户的 Cisco.com 档案后，您可以通过服务权限管理工具来管理、添加或删除服务权限。同样，您可以使用Bill-to-ID 或服务合同号管理服务权限。

使用Bill-to-ID 管理服务权限

如果您选择使用Bill-to-ID 管理服务权限，则某个人员的已启用Bill-to-ID 下的所有合同号都可供该人员获取支持。每次使用该Bill-to-ID 购买新合同号时，该服务合同都将自动可供该人员获取支持。

使用服务权限管理工具为现有员工启用Bill-to-ID 后，只需使用它就能为新员工提供服务权限、删除离职员工的权限或添加正用于购买服务的新Bill-to-ID。

如果无法看到您要管理的Bill-to-ID，请转至“管理”选项卡，然后点击“请求把Bill-to-ID 添加到我的档案”，或者给 ic-support@cisco.com 发送一封电子邮件，其中注明您的Cisco.com ID、Bill-to-ID。务必在主题行中注明“档案”，否则回复将会延迟。

使用Bill-to-ID 管理服务权限，您可以：

- 针对选定Bill-to-ID 下的所有合同号启用特定人员的支持权限。
- 把Bill-to-ID 添加到个人 Cisco.com 档案，而不用提供支持权限。
- 防止个人通过从Bill-to-ID 删除支持权限来获得服务。
- 删除个人的Bill-to-ID。
- 阻止思科把Bill-to-ID 添加到已被删除的人员。其它思科应用程序也将使用Bill-to-ID，因此可以只删除或阻止某个人员的Bill-to-ID（如果您知道这不会影响他们使用其它的思科工具）。
- 取消对Bill-to-ID 的阻止，以便添加它们。

以管理员身份使用该工具，您还可以：

- 锁定某个Bill-to-ID，以便只有该Bill-to-ID 的工具管理员能够把它添加到Cisco.com 档案。锁定可以防止思科把该Bill-to-ID 添加到任何人。

-
- 取消某个Bill-to-ID 的阻止，以便思科能够把它添加到 Cisco.com 档案。
 - 识别拥有您所管理的Bill-to-ID 的支持权限的人员。
 - 识别也管理与您相同的Bill-to-ID 的人员。
 - 在有人离职时通知思科，以便可以删除所有的思科权限。
 - 向思科报告可疑的支持活动。
 - 请求把额外的合同号或Bill-to-ID 添加到某个 Cisco.com 档案。

使用合同号管理服务权限

如果您是合同上的付款人名称并且决定哪些个人有权获得支持，则应选择此选项。

如果您决定使用合同号管理服务权限，则必须把新购买的服务合同号添加到您的 Cisco.com 档案，然后可以把这些合同号添加到适当最终客户的 Cisco.com 档案。

所有合作伙伴管理员均必须来自付款人名称公司，并且他们的 Cisco.com 档案中有该付款人名称公司的电子邮件。管理员也仅限管理 500 个服务合同号。

如果您使用合同号管理服务权限并且无法在该工具中看到您要管理的合同号，请转至“管理”选项卡，点击“请求把合同添加到我的档案”，或者给 web-help@cisco.com 发送一封电子邮件，其中注明您的 Cisco.com ID、合同号。

使用合同号管理服务权限，您可以：

- 向个人添加合同号。
- 删除个人的合同号。
- 阻止思科把Bill-to-ID 再次添加到已被删除的人员。
- 取消对个人的合同号的阻止，以便可以添加这些服务合同。

以管理员身份使用该工具，您还可以：

- 锁定某个合同号，以便只有该合同号的管理员能够把该编号添加到个人 Cisco.com 档案。锁定可以防止思科把该合同号添加到任何人。
- 取消某个合同号的阻止，以便思科能够把它添加到 Cisco.com 档案。
- 识别拥有您所管理的合同号的支持权限的人员。
- 识别也管理与您相同的合同号的人员。
- 识别您没有管理的其它合同的管理员。
- 在有人离职时通知思科，以便可以删除所有的思科权限。

- 向思科报告可疑的支持活动。
- 请求把额外的合同号或Bill-to-ID 添加到某个 Cisco.com 档案。

如何管理服务权限

无论是使用Bill-to-ID 还是服务合同号管理服务权限，服务权限管理工具都会为您提供五个选项。这五个选项可在该工具屏幕顶部列出的选项卡下找到。

按姓名管理—能让您按姓名管理权限

按编号管理—能让您按服务合同号管理权限

按组管理—能让您按组管理权限

锁定/解锁—能让您锁定和解锁权限

管理—能让您执行各种管理功能

Service Access Management Tool

Manage by Name

Manage by Number

Manage by Group

Lock/Unlock

Administration

Using Bill to ID

Using Contract Number

Step 1 of 2: Enter OR Choose Bill to ID and Select an Action

Help

Enter Bill to ID and Select an Action

Enter Bill to ID:

Action: Select an Action

Submit

OR

Choose Bill to ID and Select an Action

Bill to ID	Company	Address	Locked
☒ 123##	Company Name	Address Line San Jose, CA, 95134 USA	No
☐ 234##	Company Name	Address Line San Jose, CA, 95134 USA	No
☐ 456##	Company Name	Address Line San Jose, CA, 95134 USA	No

Action: Select an Action

Submit

Items per Page: 5

Showing 1-3 of 10 | < Previous 1 Next >

如何按姓名管理

按姓名管理是您登录服务权限管理工具时的默认选项。如果您使用Bill-to-ID 管理权限，屏幕将显示那些 Cisco.com 档案中至少有一个Bill-to-ID 与您的 Cisco.com

档案中的Bill-to-ID 匹配的所有人员。如果您使用合同号管理权限，屏幕将显示那些 Cisco.com 档案中至少有一个合同号与您的 Cisco.com 档案中的合同号匹配的所有人员。

点击下面的适当链接以访问服务权限管理工具 PowerPoint 指南。点击“打开”以转至正确的部分，或者如果您想下载整个指南的副本，请点击“保存”。

使用Bill-to-ID 时按姓名管理的具体任务：

- 向个人提供服务/支持权限（启用支持权限）
- 删除个人的服务/支持权限
- 把Bill-to-ID 添加到个人（没有服务/支持权限）
- 为您无法在工具中找到的人员添加或添加并启用支持权限
- 删除个人的Bill-to-ID
- 阻止个人的Bill-to-ID（让思科或管理员无法添加）
- 取消对个人的Bill-to-ID 的阻止（让思科或管理员能够添加）

使用合同号时按姓名管理的具体任务：

- 向个人添加合同号
- 添加您无法在工具中找到的人员
- 删除个人的合同号
- 阻止个人的合同号（让思科或管理员无法添加）
- 取消对个人的合同号的阻止（让思科或管理员能够添加）

如何按编号管理

如果使用Bill-to-ID 管理权限，按编号管理屏幕将显示您的 Cisco.com 档案中您可以使用服务权限管理工具管理的所有Bill-to-ID 的列表。如果您使用合同号管理权限，该屏幕将显示您的 Cisco.com 档案中您可以使用该工具管理的所有合同号的列表。

使用Bill-to-ID 时按编号管理的具体任务：

- 向个人提供服务/支持权限（启用支持权限）
- 把Bill-to-ID 添加到您无法在该工具中找到的人员并提供服务/支持权限（启用支持权限）
- 删除个人的服务/支持权限
- 把Bill-to-ID 添加到个人（没有服务/支持权限）
- 把Bill-to-ID 添加到您无法在该工具中找到的人员（不提供服务/支持权限）
- 删除个人的Bill-to-ID
- 阻止个人的Bill-to-ID（让思科或管理员无法添加）
- 取消对个人的Bill-to-ID 的阻止（让思科或管理员能够添加）

使用合同号时按编号管理的具体任务：

- 向个人添加合同号
- 把合同号添加到您无法在该工具中找到的人员
- 删除个人的合同号
- 阻止个人的合同号（让思科或管理员无法添加）
- 取消对个人的合同号的阻止（让思科或管理员能够添加）

如何按组管理

如果您使用Bill-to-ID 管理服务权限，按组管理选项卡使您能够创建或修改个人群组并同时把Bill-to-ID 添加到他们所有人。如果您使用付款合同号管理服务权限，按组管理选项卡使您能够创建或修改个人群组并同时把合同号添加到他们所有人。

使用Bill-to-ID 时按组管理的具体任务：

- 创建新组
- 把Bill-to-ID 添加到某个组
- 把Bill-to-ID 添加到某个组并启用支持权限
- 向组添加姓名
- 删除某个组的支持权限

-
- 删除某个组的Bill-to-ID
 - 从组中删除姓名
 - 对组重新命名
 - 删除组

使用合同号时按组管理的具体任务：

- 创建新组
- 向组添加合同号
- 向组添加姓名
- 从组中删除合同号
- 从组中删除姓名
- 对组重新命名
- 删除组

如何锁定/解锁Bill-to-ID 或合同号

如果使用Bill-to-ID 管理服务权限，锁定/解锁屏幕将显示您的 Cisco.com 档案中您可以使用服务权限管理工具管理的所有Bill-to-ID。如果使用合同号管理服务权限，锁定/解锁屏幕将显示您的 Cisco.com 档案中您可以使用服务权限管理工具管理的所有合同号。

使用Bill-to-ID 时锁定/解锁的具体任务：

- 锁定Bill-to-ID
- 解锁Bill-to-ID

使用合同号时锁定/解锁的具体任务：

- 锁定合同号
- 解锁合同号

如何将个人离职信息通知思科

作为管理员，您应当在个人离职时删除或阻止其 Cisco.com 档案中的 Bill-to-ID 和合同号。

另外还应当确保删除与您的公司有关的所有权限。

1. 点击“管理”选项卡。
2. 点击“告诉思科某个人已离开我的公司”。
3. 输入该人员的 Cisco.com ID。
4. 点击“提交”。

这个额外步骤将向 ic-support@cisco.com 发送一封电子邮件，而且支持团队将删除与您的公司有关的所有权限。但是，思科无法删除该账户。

如何将未经授权的支持访问/使用通知思科

如果您认为有人在未经授权的情况下使用服务，请通知思科。

1. 点击“管理”选项卡。
2. 点击“把未经授权的支持访问/使用告诉思科”。
3. 输入该人员的 Cisco.com ID。
4. 输入该支持活动的描述以及您认为该活动未得到授权的原因。
5. 点击“提交”。

将向 service-abuse@cisco.com 发送一封电子邮件，并就进一步问题与您联系。

如何请求服务权限管理工具帮助

要查找答案或开立服务权限管理工具支持案例，请转至思科服务支持中心。点击左边栏中的“提问”。选择服务工具类别、服务权限管理工具子类别，然后选择您需要帮助的项目。www.cisco.com/go/ssc

服务权限管理工具参考

服务权限管理工具信息、导航、培训和问答

<http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmt.html>

使用Bill-to-ID 管理服务权限

<http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/samtbilltoidadmintour.ppt>

使用合同号管理服务权限

<http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/samtcontractadmintour.ppt>

同时使用Bill-to-ID 和合同号管理服务权限

<http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/samtbilltoidandcontractadmintour.ppt>

服务权限管理工具的常见问题

<http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmtqanda.html>



如何获取思科技术支持

对于拥有思科服务合同的合作伙伴，思科以在线和电话方式提供全天候的技术支持服务。

思科技术支持网站 (www.cisco.com/techsupport) 提供的在线文档和工具可帮助您诊断和解决思科产品与技术的技术问题。该网站会持续更新，并且一年 365 天一天 24 小时开通。

思科技术支持网站提供宝贵的信息，可帮助您高效地管理客户；查阅技术说明、配置模板和故障诊断指南；接收主动现场通知和安全建议；下载软件和其它支持信息。您可以定义自己所需的信息以及接收信息的首选方式。

Cisco.com 网站上的信息、工具和应用程序使思科能够更快地响应服务问题。事实上，Cisco.com 十分有效，思科收到的超过 80% 的技术查询在没有人工干预的情况下得到了解答。

服务请求严重等级定义是什么

为了确保以标准格式报告所有服务请求，思科规定了以下服务请求严重等级定义：

严重等级 1 (S1)：客户的网络或环境“宕机”或对他们的业务运营存在关键影响。您、您的客户和思科将全天候投入必要的资源来解决该问题。

严重等级 2 (S2)：现有网络或环境的运行性能严重下降，或者客户的业务运营的重要方面受到负面影响。您、您的客户和思科将在正常工作时间内投入大量资源解决该问题。

严重等级 3 (S3)：客户的网络或环境的运行性能受损，但还能维持大部分业务运营。您、您的客户和思科愿意在正常工作时间内投入资源将服务恢复到令人满意的水平。

严重等级 4 (S4)：您或您的客户需要思科产品功能、安装或配置方面的信息或帮助。对业务运营只有轻微的影响或没有影响。

注：您和/您的客户决定服务请求的严重等级。

如何创建新的服务请求

如果您遇到在查阅 Cisco.com 网站上的支持信息后无法解决的客户问题，则应创建技术支持服务请求。

为了加速服务请求的处理，请提供以下信息：

- 有效的服务合同号
- 序列号（如果适用）。如需查找产品序列号的帮助，请参见思科产品标识工具。
- 受到服务问题影响的产品的服务合同号

S1 和 S2 严重等级请求

对于 S1 或 S2 服务请求，请通过电话联系思科技术支持中心。思科技术支持中心会立即指派工程师解决 S1 和 S2 服务请求。

您可以在下面的网址找到通过电话提交服务请求的联系人列表：

http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_cisco_worldwide_contacts.html

S3 和 S4 严重等级请求

创建和提交 S3 与 S4 服务请求的最快方法是使用思科技术支持中心在线服务请求工具 (<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>)。

在您描述服务问题之后，技术支持中心服务请求工具会推荐潜在的资源以立即解决问题。如果这些推荐的资源没有解决问题，您的服务请求将分配给思科技术支持中心工程师。

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录 Cisco.com。
2. 点击“支持” (<http://www.cisco.com/techsupport>)。
3. 在“联系思科以获得支持”下，点击“创建 TAC 服务请求”。
4. 提交请求的信息，然后点击“继续”。
5. 通过提供所有相关的信息，您可以帮助思科技术支持中心工程师更有效地诊断问题。如果可能，请通过 Show Tech 上传支持信息。

对于与保修有关的支持问题，请通过电话联系思科。

如何向服务请求附加文件

您可以通过给 attach@cisco.com 发送电子邮件，向现有的服务请求附加文档（例如配置）。务请在主题行中放入 9 位数字服务请求号。电子邮件文本和附件都将附加到案例。

如何检查服务请求的状态

您可以使用技术支持中心服务请求工具检查服务请求的状态或提供更新信息。

要跟踪服务请求的状态：

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录 Cisco.com。
2. 点击“支持” (<http://www.cisco.com/techsupport>)。
3. 在“联系思科以获得支持”下，点击“查询 TAC 服务请求”。
4. 输入服务请求号，然后点击“搜索”。

服务请求状态将包含以下信息：

案例状态：案例状态将列出为已关闭或未决。

案例拥有人：案例拥有者是处理您的问题的技术支持中心工程师。

案例联系人：案例联系人是您。

如何更新服务请求

您也可以使用服务请求工具更新您的服务请求。每次更新服务请求时，更改都会捕捉到案例历史中，并向您的思科技术支持中心工程师发送一个告警。

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录 Cisco.com。
2. 点击“支持” (<http://www.cisco.com/techsupport>)。
3. 在“联系思科以获得支持”下，点击“查询 TAC 服务请求”。
4. 输入服务请求号，然后点击“搜索”。
5. 更新适当的案例信息。

如何以及何时对服务请求重新排队

对于 S3 和 S4 服务请求，由于培训、生病或其它原因，指定负责您的案例的技术支持中心工程师有时可能无法处理您的案例。或者，当您希望该工程师处理案例时，他可能正在另一个时区工作。

如果选择不等待您的指定工程师返回，您可以把案例放回到队列中，并重新分配给另一名思科工程师。请拨打下面网址列出的思科技术支持中心免费电话号码：

http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_cisco_worldwide_contacts.html。

如何关闭服务请求

如果您的案例已经解决或者您不再需要帮助，则可关闭您的服务请求。

1. 登录到技术支持网页并点击“查询 TAC 服务请求”。
2. 转至“关闭服务请求”版块并勾选该复选框以关闭案例。

如何上报服务请求

如果认为服务请求的处理进度不合您意，您可以与技术支持中心技术主管或经理沟通。如果无法联系他们，您也可以拨打技术支持中心总机，请求与技术支持中心值班经理通话。

常见的服务请求问题

有时合作伙伴可能无法提出服务请求。这通常是下列情形造成的。

未给该 Cisco.com 账户提供访问权限

如果服务请求者的 Cisco.com 档案没有把他们的所有合同与其 Cisco.com 档案关联，请求者将不能获得与这些合同关联的服务。

服务权限管理工具管理员可以检查账户状态，验证该 Cisco.com 档案是否具有服务权限。详情请参考“如何关联 Cisco.Com 账户和服务合同”的 2.1.4 部分。

设备服务合同可能已终止

受影响设备的服务合同可能已终止并且不再可以获得支持。

要验证服务合同的状态，请使用思科服务合同中心。

设备或 IB 由另一个合作伙伴维护

如果受影响的设备或 IB 由另一个合作伙伴维护，您将无法创建服务请求。

要验证设备的状态，请使用思科服务合同中心。如果设备由您维护，您将能够查看该设备或合同细节。详情请参考思科服务合同中心一节。

软件许可问题

对于软件应用程序许可问题，请给licensing@cisco.com发送电子邮件并说明问题。

如何处理错误软件版本运送

如果您或您的客户收到软件应用程序的错误版本，请给客户服务部门发送电子邮件：cs-support@cisco.com。

技术支持参考

技术服务交付参考工具

<http://tsdtraining.ciscochannel.com.cn>

工具与服务访问

http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_help_access.html

故障诊断工具和资源

http://www.cisco.com/en/US/partner/support/tsd_tools_by_category.html

现场通知

http://www.cisco.com/en/US/partner/support/tsd_products_field_notice_summary.html

安全咨询

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/products_security_advisories_listing.html

产品销售终止和支持终止政策

<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html?mode=eol>

思科 Service Finder

<http://www.cisco-servicefinder.com/>

硬件重新检查和软件重新许可计划

http://www.cisco.com/en/US/prod/hw_sw_relicensing_program.html

思科产品标识工具

<http://tools.cisco.com/Support/CPI/index.do>

SMARTnet Onsite 参考

http://www.cisco.com/legal/Smartnet_Onsite_Exhibit.pdf

如何请求备件更换

备件更换也即通常所说的 RMA。如果确定某个服务问题与硬件有关，则受影响的产品可能需要更换。当合作伙伴或客户有权退还缺陷产品时，可以发布 RMA。更换服务级别的条款（包括交付准备时间和其它方面）由服务合同的条款与条件决定。

要请求 RMA，服务合同必须是活动的，而且必须与请求 RMA 的用户关联。此外，需要更换的产品的序列号也必须与该合同关联。

退还缺陷备件的说明将随更换备件一起运送。

服务交付响应时间

服务合同规定了更换备件交付的时限。您或您的客户可以选择最适合客户的网络要求和您满足这些需求的能力的服务级别。

备件更换的服务交付响应时间如下。

下一个工作日运送（NBD）—在这个响应级别，先行更换备件下一个工作日送达。硬件诊断与服务订单（RMA）必须在本地时间下午 3 点前生成。下午 3 点后，更换备件将在下一个工作日运送。

当天运送（SDS）—在这个响应级别，如果硬件诊断与服务订单（RMA）是在本地时间下午 3 点前生成的，先行更换备件将当天运送。这个服务级别不保证下一个工作日交付，因为支持服务可能从收货人国家之外提供。

8x5x4—在这个响应级别，更换备件在 4 小时内交付（备件库时间上午 9 点到下午 5 点之间）。呼叫和故障硬件诊断都必须在备件库时间下午 1 点前进行。如果不是，更换备件将在下一个工作日的上午交付。

24x7x4—在这个响应级别，更换备件每周 7 天每天 24 小时 4 小时内交付，包括思科遵守的节假日。

Service Availability Matrix 工具

Service Availability Matrix 工具可以验证 SMARTnet、SP Base、共享支持和 SmartSpares 计划的思科物流与现场工程师服务在全球的提供情况。

良好的做法是使用 Service Availability Matrix 工具检查服务级别可用性以验证思科物流部门能够支持该特定站点要求的备件更换。您必须提供邮编以供该站点检查可用性。

如果您无法找到某个位置或产品，请开立 Service Availability Matrix 工具管理案例。Service Availability Matrix 工具的网址：

<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

服务订单工具

服务订单工具 (<http://tools.cisco.com/serviceordertools/svosubmit>) 使您不必让思科技术支持中心执行正常需要的故障诊断就能请求备件更换 (RMA)。您可以在执行了必要的故障分析后使用该工具确定硬件故障。因此，该工具能够减少运送更换备件所需的准备时间。

在使用服务订单工具请求备件更换时，请提供以下信息：

- 活动合同号
- 故障硬件的序列号

此外，还要确保请求 RMA 的用户已将该合同与其 Cisco.com 档案进行了关联。

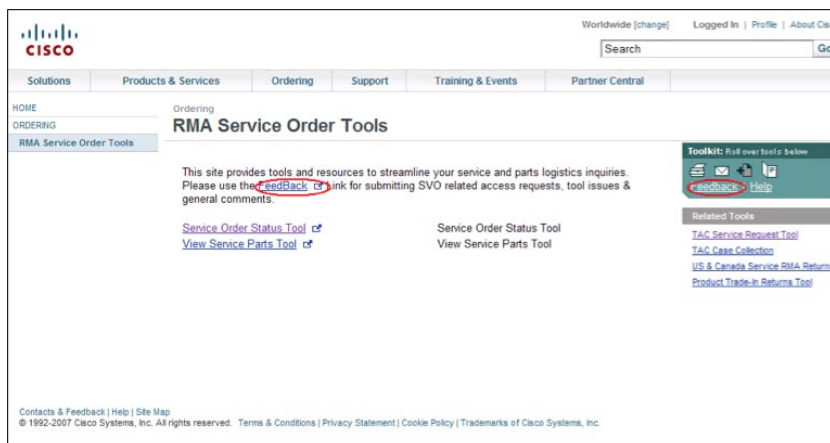
请注意：服务订单工具只适用于合作伙伴品牌合同，其中合作伙伴在请求 RMA 之前执行故障诊断。对于 SMARTnet 合同，必须在思科技术支持中心已尝试诊断服务问题后，使用服务请求工具请求 RMA。不能使用服务订单工具请求 SMARTnet RMA。

如何使用服务订单工具

所有思科注册合作伙伴都可以通过服务订单反馈表请求使用服务订单工具。但是，建议您管理对该工具的访问。要请求访问：

1. 转至 <http://tools.cisco.com/serviceordertools/svosubmit/feedback.do>。
2. 在“工具”下，选择“服务订单工具”，然后选择“类别”，选择“访问请求”，然后输入请求和理由。

反馈表链接也位于服务订单工具页面的 Toolkit 区域。



服务订单工具支持团队将审查访问请求，利用以下标准批准访问：

- 请求者必须是合同的拥有者。如果某个最终用户请求访问，则必须联系合同上的付款公司以获得访问许可。服务订单工具支持团队将会联系您或给您的客户发送电子邮件，让您开立访问案例。
- Cisco.com 档案必须包含合同号和合同类型，也必须引用公司电子邮件地址。
- 用户的档案中必须有具有备件更换授权的活动合同。
- 用户必须有活动的覆盖备件行项目或适当的产品系列指定。
- 用户必须标识请求者的国家（特殊规则适用于不同国家的客户）。
- 用户必须有权获得能够诊断至硬件级别（不可量化）的现场技术专业技能。
- 对于请求用户访问的合作伙伴，用户 ID 必须有效，而且该 ID 必须与数据库中的有效公司关联，同时您的公司必须拥有思科 Premier、Select、Silver 或 Gold 认证。

访问得到验证和批准后，将向请求者指定一个用户类别。

注：服务订单工具支持团队决定访问的级别并向请求访问的用户发送电子邮件通知。思科将根据每个用户档案中的活动合同更新访问级别。

如果某个服务订单工具用户访问权限有 6 个月以上处于不活动状态，该用户的权限将被禁用并会收到电子邮件通知。要重新激活服务订单工具的访问权限，该用户应当点击反馈表链接再次请求访问。

如果您在完成此过程时遇到任何困难，请在线开立支持案例：

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>。

如何使用服务订单工具请求备件更换

1. 使用您的有效思科ID和密码登录到服务订单工具：

<http://tools.cisco.com/serviceordertools/svosubmit>。

2. 点击“服务订单提交工具”。

3. 确认联系信息或进行更新（如果必要）。点击“继续”。

4. 您可以按下列方式搜索故障组件：

- 有效服务合同号
- 故障组件的有效序列号（首选方法）
- 客户名称和地址

5. 提供序列号。

6. 验证服务合同号，然后点击“继续”。

7. 验证收货地址，然后点击“搜索”。要执行收货地址的一次性修改，请点击“输入一次性地址”。

8. 选择收货地址，点击“选择地址”，然后点击“继续”。

9. 验证联系和合同信息，然后点击“继续”。

10. 如果您的 RMA 针对的是现场通知，请选择 Administrative Request in Failure Information、Failure Class。在 Failure Code 下，选择 Field Notice Alert。

将为您指定一个服务订单工具 RMA 编号。

如何检查 RMA 的状态

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录到服务订单工具：

<http://tools.cisco.com/serviceordertools/svosubmit>。

2. 点击“服务订单状态工具”。

3. 在“搜索标准”下，输入服务订单工具编号，然后点击“提交”。

如何请求优质服务备件更换

对于提供4小时更换响应时间的服务合同下的备件更换，请拨打当地的技术支持中心免费电话并选择选项4联系思科物流部门。要查看电话号码列表，请访问：

<http://www.cisco.com/warp/customer/687/Directory/DirTAC.shtml>

确保缺陷组件在有效思科服务合同的覆盖之下并且有序列号。

对于提供下一个工作 (NBD) 或当天运送 (SDS) 更换响应时间的服务合同，您应当使用服务订单工具请求备件更换。如果您无法在服务订单工具上请求 RMA，请拨打当地的技术支持中心免费电话并选择选项 4 联系思科物流部门。

如何更新合同中的 RMA 序列号

故障备件退还 Cisco Asset Recovery 部门后，服务合同中的更换序列号必须更新。我们强烈建议您每月检查序列号以验证更换备件序列号已经更新。如果有任何错误，请给客户服务支持部门发送电子邮件 (scs-support-apj@cisco.com)，并为他们提供 RMA 编号、旧序列号、新序列号和服务合同号。

如何管理成批备件更换

成批 RMA 是指向同一个 RMA 备件库请求多个相同备件的备件更换请求。您可能会因为故障设备更换的维护日程表而执行成批 RMA。必须确保 RMA 备件库有充足的备件以满足成批 RMA 请求。请至少提前两周通知思科物流部门。

对于主动成批 RMA 请求，请给思科物流部门发送电子邮件(apac-lsc@cisco.com)，并在邮件中注明合同号、设备的序列号（如果有）、数量和希望的请求日期。

对于已向思科物流部门提出成批 RMA 请求的被动 RMA，流程如下：

1. 思科物流部门将联系您取消该 RMA 案例。您应当创建一个思科技术支持中心服务请求以诊断和验证该问题与硬件有关。
2. 确认后，思科技术支持中心将创建一个思科物流部门 Teleservices 案例以跟踪和监控该案例。
3. 当指定备件库有正确数量的备件时，思科物流部门将创建一个 RMA 案例。
4. 您将收到新案例的更新信息，并将运送备件以满足该 RMA 请求。

5. 思科物流部门将在 RMA 请求关闭后关闭该 Teleservices 案例。

在服务订单工具上查找缺少的服务合同或设备

如果无法在服务订单工具上找到某个服务合同或设备，即便是在验证服务合同有效之后，您应当开立服务订单工具团队的案例。

在“类别”下，选择“缺少的合同”。输入服务合同号、缺少备件序列号 and 问题的细节。

您也可以使用反馈表（位于所有服务订单工具页面的 Toolkit 区域中）创建案例。

请求备件更换时的常见问题

如果存在访问权限、合同终止或另一个合作伙伴的问题，您可能无法请求备件更换。

未向该 Cisco.com 账户授予访问权限

如果服务请求者的 Cisco.com 档案没有把他们的所有合同与该 Cisco.com 档案关联，请求者将不能获得与这些合同关联的服务。

服务权限管理工具管理员可以检查账户状态，验证该 Cisco.com 档案是否具有服务权限。详情请参考“如何关联 Cisco.Com 账户和服务合同”。

服务合同可能已终止

服务合同可能已终止，因此您不再能够针对该合同请求备件更换。

要验证服务合同的状态，请使用思科服务合同中心。

设备或 IB 由另一个合作伙伴维护

如果设备或 IB 由另一个合作伙伴维护，您将无法请求备件更换。

要验证设备的状态，请使用思科服务合同中心或服务合同中心。如果设备由您维护，您将能够在思科服务合同中心查看设备或合同细节。

如何请求工程故障分析

有些情况下，您可以请求对要退回思科技术支持部门的特定硬件组件进行工程故障分析。工程故障分析对思科有两个用途：

- 提供现场故障的根源信息，供思科缺陷削减团队和设计工程团队用来消除或防止缺陷。
- 应客户请求为其提供根源信息。

要请求工程故障分析，您应当创建思科技术支持中心服务请求，指明您想确定影响您的客户的某个问题的根源。此工作应得到您和思科 TAC 工程师的同意。

处理该 RMA 的思科 TAC 工程师将提供一个工程故障分析编码，您应当把这个编号写在用于退还故障组件的包装盒的外面。该编号可以确保思科内部的正确转交。

您应当把缺陷组件递送到您所在国家的思科指定物流仓库。思科将从那里安排国际运输，包括把它交付到最终测试目的地的任何必要路线。

一旦测试和分析完成，思科技术支持中心将立即为您提供工程故障分析的结果。严重等级 3 工程故障分析的标准响应时间为 6 到 8 周。

如何上报更换备件交付

对于下一个工作（NBD）或当天运送（SDS）RMA 的交付状态，请拨打当地的技术支持中心免费电话并选择选项4联系思科物流部门。要查看电话号码列表，请访问 <http://www.cisco.com/warp/customer/687/Directory/DirTAC.shtml>。

对于4小时交付以及需要立即帮助的所有现场案例问题，请联系思科服务物流交付值班经理。

保修

思科产品在销售时附带了明确的最终用户保修。这些保修归第一个最终用户所有，除非得到思科明确授权，否则保修不得转让给新的购买者。如果某个公司计划通过未经授权的渠道购买产品，则应注意这类设备不含思科保修，而且思科可能拒绝该设备的所有保修支持。思科保修的条款不影响客户的法定权利（可能随国家而异）。

思科保修政策覆盖的要素如下：

硬件—保证硬件在正常使用情况下没有材质和工艺上的缺陷，否则将由思科更换。

软件—保证物理软件介质没有缺陷，否则将由思科更换。另外还保证软件基本符合公开发布的产品规范。思科软件保修明确为“按原样”，不包括新版本或思科技术支持中心支持。

要了解硬件和软件保修条款，请访问：http://www.cisco.com/en/US/products/prod_warranties_listing.html#~warranty_documents



保修和授权

保修	授权描述
思科标准 90 天硬件和软件保修	- 在思科或思科经销商原始运送日期 90 天内，从 RMA 请求之日起 10 个工作日内运送先行更换备件 90 天保证软件介质没有缺陷并且软件符合其公开发布的规范 - Cisco.com 访客访问权
90 天有限硬件保修	- 在思科或思科经销商原始运送日期 90 天内，从 RMA 请求之日起 10 个工作日内运送先行更换备件 90 天保证软件介质没有缺陷并且软件符合其公开发布的规范 - Cisco.com 访客访问权
1 年有限硬件保修	- 在思科或思科经销商原始运送日期一年内，从 RMA 请求之日起 10 个工作日内运送先行更换备件 90 天保证软件介质没有缺陷并且软件符合其公开发布的规范 - Cisco.com 访客访问权
2 年有限硬件保修	- 在思科或思科经销商原始运送日期两年内，从 RMA 请求之日起 10 个工作日内运送先行更换备件 90 天保证软件介质没有缺陷并且软件符合其公开发布的规范 - Cisco.com 访客访问权
有限终身硬件保修	- 从思科或思科经销商原始运送日期开始，在产品的支持寿命期内，从 RMA 请求之日起 10 个工作日内运送先行更换备件（风扇和电源保修限于运送日期后 5 年。） 90 天保证软件介质没有缺陷并且软件符合其公开发布的规范 - Cisco.com 访客访问权
最终用户软件许可协议和软件保修	90 天保证物理软件介质无缺陷并且软件基本符合公开发布的产品规范。保修明确为“按原样”，不包括任何新版本。 - 最终用户许可协议条款 - Cisco.com 访客访问权
5 年有限硬件和 1 年有限软件保修	- 在思科或思科经销商原始运送日期 5 年内，从退回工厂之日起 15 个工作日内运送更换备件 1 年保证软件介质没有缺陷并且软件符合其公开发布的规范 - Cisco.com 访客访问权
5 年有限硬件和 5 年有限软件保修 ¹	- 在思科或思科经销商原始运送日期 5 年内，从退回工厂之日起 15 个工作日内运送更换备件 5 年保证软件介质没有缺陷并且软件符合其公开发布的规范 - Cisco.com 访客访问权
增强有限终身保修	- 可用于思科 Catalyst® 2960-S、3750-X 和 3560-X 交换机 - 从思科或思科经销商原始运送日期开始，在产品的支持寿命期内，从 RMA 请求之日起下一个工作日内运送更换备件 90 天正常工作时间内联系思科技术支持中心 - Cisco.com 访客访问权

¹ 思科有限 5 年硬件和 5 年软件保修只适用于符合条件的全球服务提供商，思科把他们定义为全球面向语音的公共交换电话网络 (PSTN) 的拥有者和运营者。

要了解产品保修的更多信息，包括思科中小企业、统一计算以及服务提供商视频、接入和传输产品的保修，请访问 http://www.cisco.com/en/US/partner/products/prod_warranties_listing.html

如何请求保修更换

如果硬件在保修期内发生故障，您应当通过电话开立更换服务请求。退回思科的所有材料均必须伴有 RMA 编号。为确保正确地跟踪和处理退还材料，必须提供此编号。如果您没有 RMA 编号，思科保留拒绝接收退货的权利。

由于设备将从思科制造工厂而非您的本地 RMA 备件库运送，因此响应时间可能更长，而且任何关税均由您承担。

常见保修问题

要了解有关保修支持的常见问题解答，请访问：<http://www.cisco.com/go/warranty>

保修与服务合同的区别

思科保修不是服务或支持合同。思科保修政策与思科服务合同有着重要的区别。思科服务合同为覆盖的设备提供服务，并且包括众多功能和好处，例如联系思科技术支持中心、加急备件交付方案和思科支持工具。

保修不提供这种水平的支持。客户的重要需求（例如网络可用性和升级能力）可能需要保修中不含的服务来满足。此外，思科服务合同还能通过提高生产力、运营效率和延长网络资产的寿命，帮助您的客户保护他们的网络投资。

思科技术支持服务（例如思科 SMARTnet、思科 SP Base、思科应用程序支持和思科 SAS 暨升级）为客户提供超越保修的功能和好处。

欲知详情，请参考[思科服务与保修的比较](#)

Service Finder: <http://www.cisco-servicefinder.com/servicefinder.aspx>

服务功能	思科 SMARTnet	思科 SP Base	90 天 有限硬件 ¹	1 年有限 —硬件 ¹	5 年硬件 1 年—软件 ¹
产品示例			2600、 3X00、5XXX	1600、 1700、6900	思科 ONS 15xxx
硬件覆盖期限	可续签的合同	可续签的合同	90 天 ¹	1 年 ¹	5 年 ¹
软件覆盖期限	可续签的合同	可续签的合同	90 天 ²	90 天 ²	1 年 ²
TAC 支持	有	有	无	无	无
思科 IOS® 软件 更新 维护 纠错程序 次要和重要版本	有	有	无	无	无
软件应用程序更新	无	无	无	无	无
Cisco.com 注册 访问	有	有	无	无	无
备件更换	标准：NBD 交付方案： 4 小时、现场	方案：RP4（10 天）、NBD、 4 小时、现场	ARS ⁴ （10 天）	ARS ⁴ （10 天）	RR ³ （15 天）

1. 从思科或思科授权经销商运送日期起。

2. 软件保修保证介质无缺陷且软件基本符合公开发布的规范。

3. RR（X 天）是指在缺陷产品退还工厂后做出合理的努力在 X 个工作日内交付备件。

4. ARS（Y 天）是指在 RMA 请求的 Y 个工作日内运送先行更换备件。

要了解其它保修的信息，包括中小企业、统一计算以及 SP 视频、接入和传输产品的信息，请访问：
http://www.cisco.com/en/US/products/prod_warranties_listing.html#~additional_warranty

什么是货到即损？

在运输中明显受损或者在首次启动时或启动后很快发生故障的新设备视为货到即损 (DOA)。思科将为客户免费更换 DOA 产品，而无论他们是否有服务合同。DOA 产品必须满足以下标准：

- DOA 更换请求必须在运送日期的 3 个月内提出。
- DOA 产品必须是直接从思科购买的。
- 您或您的客户必须提供 DOA 产品序列号以及相关的采购单/销售订单。

由于 DOA 产品视为新的，因此思科将用新产品更换故障产品。更换产品将按订单制造，而不是从库存中提货。DOA 产品回报给思科制造工厂之后，将把更换请求放入制造日程表中。根据位置，新产品一般在请求下达后 5 个工作日提供。产品退回到指定地点后，将发布 DOA 产品的信贷。

要了解 DOA 退货说明，请访问：http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/or3/o32/ordering_customer_support_and_training_eot0900aecd8008be05.html

要了解其它的 DOA 信息，请访问：http://www.cisco.com/web/ordering/cs_info/or3/o32/Return_a_Product/WWRL_HOME.html

如何请求 DOA 更换

请联系思科技术支持中心报告缺陷产品。

- 确定产品确为 DOA 并且符合新产品更换的条件之后，技术支持中心将提交更换请求和 RMA。
- 思科退货团队将在 24 到 48 个工作日内处理该请求。
- 将创建更换销售订单和 RMA。请在 30 天内将缺陷产品退回指定的思科退货仓库，以避免因更换产品而被开具发票。所有退货包装上皆应注明 RMA 编号。
- 您可以通过 RMA/服务订单状态工具检查您的更换销售订单的状态：

<http://tools.cisco.com/serviceordertools/svostatus>

备件更换参考

服务订单状态工具

<http://tools.cisco.com/serviceordertools/svosubmit/feedback.do>

硬件保修

http://www.cisco.com/en/US/products/prod_warranties_listing.html

货到即损 (DOA)

http://www.cisco.com/web/ordering/cs_info/or3/o32/Return_a_Product/WWRL_HOME.html

Warranty Finder

<http://www.cisco-warrantyfinder.com>



合作伙伴发起的客户访问

计划的好处

思科合作伙伴	· 提高生产效率和收益率 · 能够控制客户对 Cisco.com 的访问 · 通过电子商务工具（例如订单状态、价格配置和交付准备时间）和思科产品信息提高客户自主能力 · 能够为客户开立思科技术支持中心服务请求 · 能够向已付费客户授予从 Cisco.com 下载软件的权限 · 能够监控客户注册和登录信息
PICA 授权客户	· 立即访问 Cisco.com · 通过 24 小时访问思科信息（例如产品与服务资料、业界领先的技术支持工具）和开放式问答论坛，提高自主能力，加快响应时间 · 根据其档案，客户还可以访问： – 软件中心 – 思科技术支持中心 – 交付准备时间工具 – 配置工具 – 价格工具 – 订单状态工具

为确保思科 CA 软件访问政策的执行，PICA 计划将在新一年中进行重大修改。要详细了解 PICA 和获取修改方面的最新信息，请访问：http://www.cisco.com/web/applicat/picaadmn/applications_overview_partner.html。

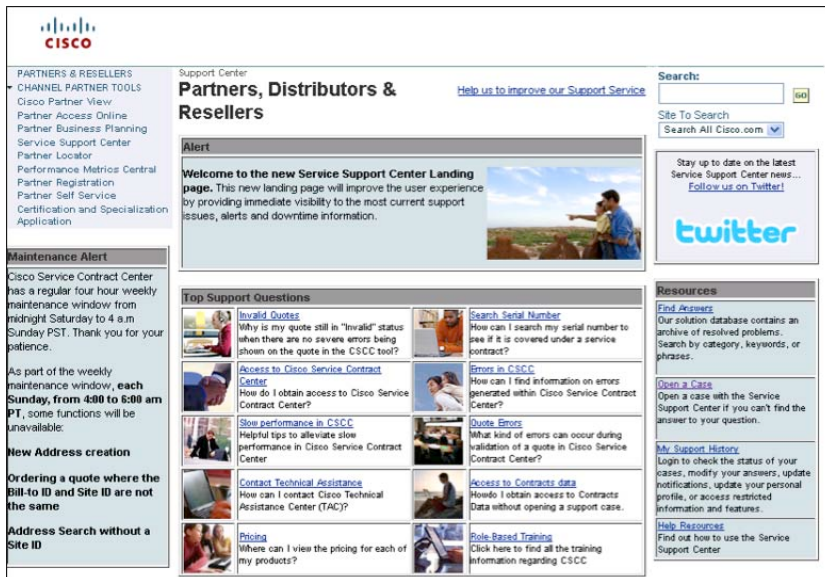
要浏览 PICA 用户指南，请访问：<http://www.cisco.com/go/pica>

服务支持中心

服务支持中心可以帮助您更好地了解最新的支持问题、告警和宕机信息。您可以使用该网站询问或解决有关合作伙伴服务计划或工具的问题，请求放弃服务计划指标，报告 Performance Metrics Central 数据错误，请求思科服务合同中心注册帮助。服务支持中心还包含一个常见问题知识库，包括注册、产品终止支持、保修和错误消息以及您以前案例的可搜索历史。

如何创建服务支持中心账户

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录服务支持中心：
<http://www.cisco.com/go/ssc>。



2. 点击“创建新账户”。
3. 输入相关信息，然后点击“创建服务支持中心帐户”。

如何查找常见问题的解答

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录服务支持中心：
<http://www.cisco.com/go/ssc>。
2. 在“资源”下，点“查找答案”。
3. 使用您的电子邮件地址和密码登录。

注：访问服务支持中心常见问题不视为服务请求，因而不会影响您的服务请求指标。

思科服务支持中心（SCC）

如何开立服务支持中心案例

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录服务支持中心：
<http://www.cisco.com/go/ssc>。
2. 点击“开立案例”。
3. 选择案例类别，包括一般性信息、系统工具和销售周期。然后，系统将带您进

到子主题列表以缩小您的案例范围。

4. 提供您的案例的相关信息和细节。
5. 系统将创建案例，并通过电子邮件把案例号发送给您。

如何检查服务支持中心案例的状态

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录服务支持中心：
<http://www.cisco.com/go/ssc>。
2. 点击 My Stuff。
3. 点击“问题”以查看您的案例。
4. 点击您要检查的案例。您也可以按日期、主题或状态排序案例。

如何创建服务支持中心指标争议/放弃请求案例

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录服务支持中心：
<http://www.cisco.com/go/ssc>。
2. 点击“开立案例”。
3. 在“类别”下，选择服务工具、Performance Metrics Central (PMC)、PMC 争议。
4. 输入主题并说明请求的原因。向案例附加支持文档（如果有）。
5. 点击“继续”。务必阅读所显示的页面。

如何上报服务支持中心案例

1. 使用您的有效 Cisco.com ID 和密码登录服务支持中心：
<http://www.cisco.com/go/ssc>。
2. 搜索您希望上报的案例的参考号。
3. 点击备注框下面的“上报”。
4. 选择一个原因并加入上报的备注。
5. 点击“保存备注”。
6. 致电您的思科联络人。

服务支持中心参考

服务支持中心帮助

<http://ciscopsc.custhelp.com/cgi-bin/ciscopsc.cfg/php/enduser/cisco.php>

服务工具与资源



服务工具与资源

思科提供了帮助合作伙伴充分利用服务资源的策略。请遵照下面概述和图 9 中所示的步骤：



1. 访问思科Partner Central 网站以获得最新的工具和资源。请访问成功步骤页面了解思科生命周期服务方法和资产，以帮助您成功销售、交付思科服务。
2. 利用思科合作伙伴在线咨询的实践方法衡量和评估您的销售与服务交付能力。
3. 利用思科合作伙伴在线咨询定义扩展服务业务的路径。通过作伙伴实践方法详细了解改进服务业务的“方法”信息。思科 Partner Practice Builder将帮助您开发以解决方案为重点的业务模式。
4. 访问思科 Partner Education Connection 获得全面的培训资源。通过参加生命周期服务培训，您将有效地提高在整个网络生命周期中的服务销售。通过参与思科服务快速启动计划和思科服务专家计划获得从渐增的服务知识培训信息。
5. 通过 Partner Marketing Central宣传计划和活动创造思科服务的市场需求。利用 Cisco Capital 合作伙伴网站上的资源帮助您将租赁纳入整个解决方案之中。
6. 访问思科Partner Central 网站规划、设计和实施帮助台页面，获得帮助您完成规划、设计和实施企业统一通信解决方案及 IP 联系中心的复杂任务的额外支持。利用思科服务合同中心来管理您的服务合同。将思科技术服务快速入门指南传递给您的客户，最大化保护客户的合同收益。
7. 借助思科合作伙伴在线咨询衡量您建立服务业务收益率的成功程度。另请访问Performance Metrics Central 以获得服务绩效指标。
8. 注册思科通讯以获得最新的思科服务新闻。请访问思科合作伙伴服务社区，加强与其他合作伙伴和思科专家的互动。

Performance Metrics Central

Performance Metrics Central (PMC) 是经销思科服务的思科认证合作伙伴了解支持绩效指标的一站式场所。Performance Metrics Central 提供在线运营支持数据、绩效指标和指标详细介绍，可帮助合作伙伴取得最佳的支持业绩，并允许监控绩效要求。

而且，Performance Metrics Central 通过提供有关合作伙伴运营绩效指标的最新信息，还能使他们更加高效地管理其服务运营。

Performance Metrics Central 的优点包括：

- **促进盈利和发展：** 根据思科服务销售和交付表现为合作伙伴提供最新的指标计算，从而促进影响收入的决策
- **提高生产力：** 通过识别为实现高业绩目标而需要改进的领域，提高合作伙伴生产力，降低成本
- **识别商机：** 增强的报告功能使合作伙伴能够监控销售和交付表现，及时发现销售机会以满足获得奖励的最低指标
- **为思科客户提供增值价值：** 能让合作伙伴通过及时准确的服务监控和报告功能满足最终客户需求

规划、设计和实施 (PDI) 帮助台

规划、设计和实施帮助台（图 8）是一个 12 x 5 全球支持部门，可满足思科合作伙伴的主动支持需求，帮助他们完成规划、设计和实施思科解决方案的复杂任务。PDI 帮助台可以填补现有售前支持功能（客户团队、内部销售和全球合作伙伴热线）与运营 (TAC) 支持之间的缺口。

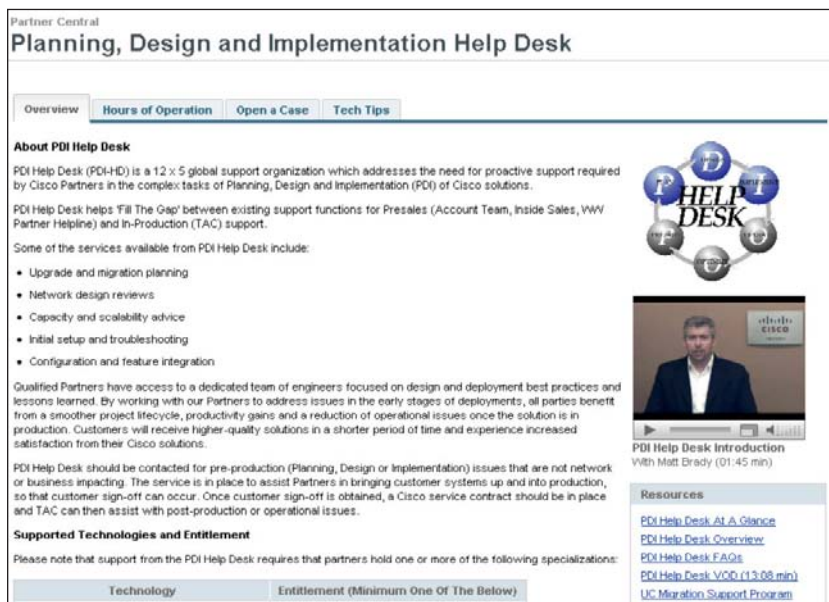
认证合作伙伴可以联系专门致力于统一通信设计和部署原理及最佳实践的专职工程师团队。通过与合作伙伴合作，在统一通信部署的早期阶段解决问题，一旦解决方案投入运行，所有各方均可从更平滑的项目生命周期、生产力提升和运营问题的减少中获益。客户将会获得更高质量的解决方案，并提高其对思科统一通信采购决策的满意度。

PDI 帮助台提供的服务包括：

- 升级和迁移规划
- 网络设计审查
- 容量和可扩展性建议
- 初始设置和故障诊断
- 配置和功能集成

请访问[规划、设计和实施帮助台网站](#)，查询常见问题、所提供的支持范围、授权要求以及访问技术提示知识库和开立支持案例的链接。

图 8. 规划、设计和实施帮助台



Partner Central

Planning, Design and Implementation Help Desk

Overview Hours of Operation Open a Case Tech Tips

About PDI Help Desk

PDI Help Desk (PDI-HD) is a 24 x 7 global support organization which addresses the need for proactive support required by Cisco Partners in the complex tasks of Planning, Design and Implementation (PDI) of Cisco solutions.

PDI Help Desk helps 'Fill The Gap' between existing support functions for Presales (Account Team, Inside Sales, VWW Partner Helpline) and In-Production (TAC) support.

Some of the services available from PDI Help Desk include:

- Upgrade and migration planning
- Network design reviews
- Capacity and scalability advice
- Initial setup and troubleshooting
- Configuration and feature integration

Qualified Partners have access to a dedicated team of engineers focused on design and deployment best practices and lessons learned. By working with our Partners to address issues in the early stages of deployments, all parties benefit from a smoother project lifecycle, productivity gains and a reduction of operational issues once the solution is in production. Customers will receive higher-quality solutions in a shorter period of time and experience increased satisfaction from their Cisco solutions.

PDI Help Desk should be contacted for pre-production (Planning, Design or Implementation) issues that are not network or business impacting. The service is in place to assist Partners in bringing customer systems up and into production, so that customer sign-off can occur. Once customer sign-off is obtained, a Cisco service contract should be in place and TAC can then assist with post-production or operational issues.

Supported Technologies and Entitlement

Please note that support from the PDI Help Desk requires that partners hold one or more of the following specializations:

Technology	Entitlement (Minimum One Of The Below)

Resources

- [PDI Help Desk At A Glance](#)
- [PDI Help Desk Overview](#)
- [PDI Help Desk FAQs](#)
- [PDI Help Desk VCO \(13:08 min\)](#)
- [UC Migration Support Program](#)

思科合作伙伴服务社区

思科合作伙伴服务社区把服务工具集中在一个便利的位置，以方便使用和下载。您不再需要搜索 Cisco.com 就能找到所需的工具和脚本。最重要的是，网络专业人员可以访问交互式在线社区，更好地与其他合作伙伴协作，从而缩短服务交付周期时间和提高一致性。

思科合作伙伴服务社区可以帮助您实现建立或发展服务业务的目标。加入合作伙伴服务社区，获取广泛的工具和脚本，并立即把它们整合到您的服务业务中。利用社区帖子和讨论线程分享您的见解。借助其他合作伙伴和思科工程师的经验，利用思科工具解决服务问题。通过利用该社区的个性化“Watch List”跟踪您感兴趣的工具的更新和讨论线程，提高您的生产力。

思科合作伙伴服务社区上的主要工具类别如下：

- 一般性支持
- 统一通信
- 网络管理

思科技术服务快速入门指南

思科技术服务快速入门指南客户版

思科技术服务快速入门指南客户版为客户提供了方法性指导，可以帮助客户获取思科服务，包括注册 Cisco.com ID、开立思科技术支持中心服务请求和处理 RMA。它是为购买了以下服务的客户设计的：

- 思科 SMARTnet® 服务
- 思科软件应用程序支持
- 思科重点技术支持
- 思科入侵防御系统 (IPS) 服务
- 思科统一通信软件年度服务

思科技术服务快速入门指南合作伙伴版

思科技术服务快速入门指南合作伙伴版为合作伙伴获取思科技术服务提供所需的信息和工具。该指南涵盖了以下主题和工具：

- 思科服务系列概述，包括思科生命周期服务方法
- 如何在 Cisco.com 上注册和设置合作伙伴帐户
- 如何管理服务合同
- 如何获得思科技术支持
- 如何订购更换备件

请联系您的思科服务客户代表获取文档或登录思科服务中文网站下载文档：

<http://service.ciscochannel.com.cn>

合作伙伴运营手册

合作伙伴运营手册可以帮助您和您的新员工提高独立工作能力解答最常见的问题。

该手册涵盖了多个主题，包括：

- 如何设置 Cisco.com 账户
- 如何使用服务权限管理工具（以前的 My Colleagues Tool）
- 如何使用服务请求工具请求技术支持
- 如何使用服务订单工具请求备件更换
- 如何使用思科服务合同中心
- 如何使用服务支持中心

请登录思科服务中文网站下载该手册：<http://service.ciscochannel.com.cn>

思科技术服务合同管理工具

思科提供了两个协同工作的工具，以帮助您更好地管理服务业务：面向间接经销商和分销商的 SCC（SMS3）及思科服务合同中心内的合同管理器（Contract Manager）。

面向间接经销商和分销商的 SCC（SMS3）可以帮助您高效创建、修改、共享、管理和发送订单请求。思科服务合同中心内的合同管理器可以帮助您管理合同和执行搜索。在按合同号、序列号、维护 PO 号或维护 SO 号从下拉菜单或通过点击“我的合

同”执行搜索时，系统将把合作伙伴从面向间接经销商和分销商的 SCC (SMS3) 转到思科服务合同中心。

与思科有直接关系的合作伙伴可以通过思科服务合同中心来管理他们的思科技术服务合同，而不要使用面向间接经销商和分销商的 SCC (SMS3)。合作伙伴可以访问**思科服务合同中心网站**查找资源，网址：<http://service.ciscochannel.com.cn>

面向间接经销商和分销商的 SCC (SMS3) 是为第二层合作伙伴和分销商设计的。思科服务合同中心是为第一层合作伙伴以及大型企业和直接客户设计的。

思科服务合同中心

思科服务合同中心提供新一代的服务管理。思科服务合同中心通过为管理和销售思科服务合同提供一种协作性的简化方法，来帮助推动服务增长，提高收益率和效率。

现在，合作伙伴可以通过这个集成、强大的基于 web 的解决方案，估算服务报价和登记服务订单，管理服务合同和续签机会。使用思科服务合同中心使您能够集中精力向客户销售和提供服务，而不用等待报表、搜索信息、调整价格和重新输入数据。请访问思科服务合同中心网站了解面向新用户和资深用户的培训。

思科合作伙伴交流协作网络

思科合作伙伴交流协作网络使合作伙伴能够查找其他的思科合作伙伴，并让其他思科合作伙伴找到。您可以轻松搜索、联系其他的合作伙伴并与他们协作，从而找到具有正确业务重点、技术专业技能和地理覆盖范围的合适人员。这个重要工具可以帮助您增强客户接洽、打入新市场和开发新的伙伴关系。

这是合作伙伴和思科携手加速发展的一个有利的战略机会。请立即通过**思科 Partner Space** 加入 Partner Exchange，并开始协作赢得新的业务。

思科Partner Space网址：

<http://www.cisco.com/web/partners/tools/partnerspace/index.html>

思科定制合作伙伴情报通讯

思科定制合作伙伴情报通讯是一份个性化的通讯，提供与每个合作伙伴的经营区域切实相关的定制内容。合作伙伴可以根据其角色、感兴趣的技术、解决方案、垂直市场等选择其内容偏好。这是一项免费服务，可以大大提高您从思科收到的信息的质量。订阅此通讯只需几分钟时间：<http://cisco-sm.imakenews.com/ciscopartner>。

思科Pricing Tool概述

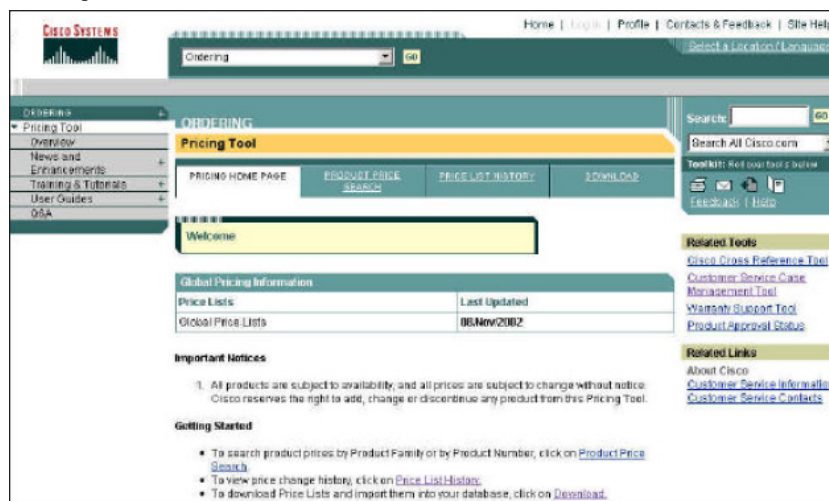
思科Pricing Tool为合作伙伴获取思科服务的价格信息提供了一种强大的基于Web的方式来访问服务产品定价工具。这个简便易用的工具提供直观的界面、强健的搜索功能、下载功能和价格历史验证。

思科Pricing Tool能让您获得整个思科服务产品目录的价格信息，您无需登录订购工具，就能自己便利地查看产品价格。

直观的用户界面

Pricing Tool提供了基于 Web 的简单界面。左右两边扩展的导航链接可帮助您更快、更流畅地访问相关的任务和信息。如果工具特性、功能和可用性出现任何重要改变，工具主页上的横幅可让您一目了然。

图1：Pricing Tool主页

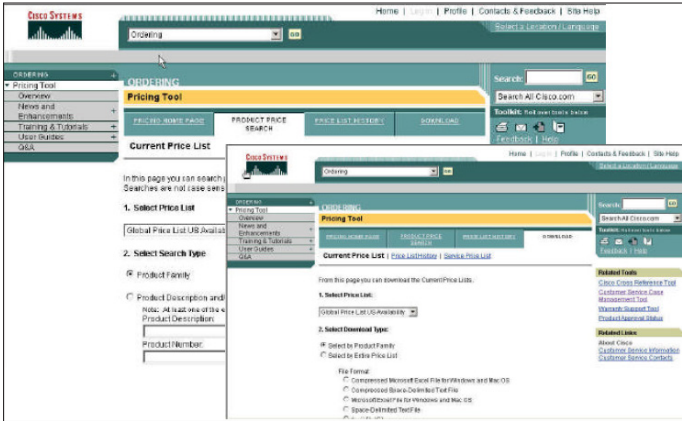


强健的搜索和下载

思科Pricing Tool提供了搜索功能以及下载和导入选项，可帮助您高效获取和保存价格信息。您可以按产品系列、产品描述和产品编号搜索产品价格。

思科Pricing Tool让您可以灵活地下载和保存价格表文件。目前的价格表可以采用三种格式下载：Microsoft Excel 文件、文本文件和 ASCII 文件。

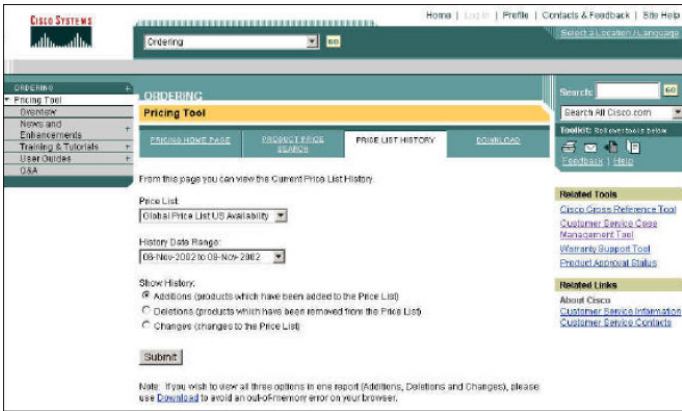
图 2: Pricing Tool搜索和下载界面



价格表历史

该工具的价格表历史功能可让您生成和查看任意给定日期范围的价格表变化报表。您可以选择查看产品增补、产品删除或价格表变化。价格表历史文件可以采用两种格式下载：Microsoft Excel 文件和文本文件。

图 3: Pricing Tool价格历史界面



重要服务链接



重要服务链接

思科服务中文网站

<http://service.ciscochannel.com.cn/>

思科服务快速启动计划

<http://accelerate.ciscochannel.com.cn/>

思科技术服务交付在线培训

<http://tsdtraining.ciscochannel.com.cn>

思科服务专家计划

<http://csep.ciscochannel.com.cn>

思科服务快速启动计划

www.cisco.com/go/accelerate

思科生命周期服务

www.cisco.com/en/US/products/ps6890/serv_category_home.html

Cisco Partner Central

www.cisco.com/web/partners/index.html

思科合作伙伴服务

www.cisco.com/web/partners/services/index.html

思科合作伙伴在线咨询

www.cisco.com/go/e-consulting

思科 Partner Practice Builder (大中型企业)

www.cisco.com/web/partners/sell/enablement/partnerpracticebuilder/index.html

中小企业 Partner Practice Builder

www.cisco.com/web/partners/sell/enablement/partnerpracticebuilder/index.html

思科合作伙伴现场人员指南

www.cisco.com/en/US/services/ps6888/service_partner_guide0900aecd805b490c.pdf

思科成功步骤

www.cisco.com/go/stepstosuccess

思科 Partner Education Connection

www.cisco.com/go/pec

Small Business University

www.cisco.com/go/sbuniversity

思科合作伙伴 Marketing Central

<https://www.ciscopartnermarketing.com/>

Cisco Capital 合作伙伴网站

www.cisco.com/go/ciscocapital

Performance Metrics Central

www.cisco.com/go/pmc

规划、设计和实施帮助台

www.cisco.com/web/partners/tools/pdihd.html

思科合作伙伴服务社区

<http://www.cisco.com/go/servicescommunity>

思科技术服务快速入门指南合作伙伴版

<http://service.ciscochannel.com.cn/>

第二层 合作伙伴指南：

www.cisco.com/web/partners/services/resources/tsquickstart/index.html#partner

直接合作伙伴指南：

www.cisco.com/go/tsquickstart

面向间接经销商和分销商的 SCC

www.cisco.com/public/scc/

思科服务合同中心

www.cisco.com/go/csc

可通过 Partner Space 访问的思科合作伙伴交流协作网络：

www.cisco.com/web/partners/tools/partnerspace/index.html

思科定制合作伙伴情报通讯

www.cisco.com/web/partners/news/index.html

合法合同服务描述

www.cisco.com/go/servicedescriptions



北京	上海	广州	成都
北京市朝阳区建国门外大街2号北京 银泰中心银泰写字楼7-12层 邮编：100022 电话：(8610)85155000 传真：(8610)85155966	上海市红宝石路500号A栋 东银中心21-23，25层 邮编：201103 电话：(8621)22014000 传真：(8621)22014999	广州市天河区林和西路161号 中泰国际广场A塔34层 邮编：510620 电话：(8620)85193000 传真：(8620)85193008	成都市顺城大街308号 冠城广场23层 邮编：610017 电话：(8628)86961000 传真：(8628)86528999

如需了解思科公司的更多信息，请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统(中国)信息技术服务有限公司版权所有

2010©思科系统公司版权所有，该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco、Cisco IOS、Cisco IOS标识、Cisco Systems、Cisco Systems标识、Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。

这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和其他公司之间存在合伙经营的关系。

© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。《思科服务合作伙伴速查手册》仅供合作伙伴使用。