

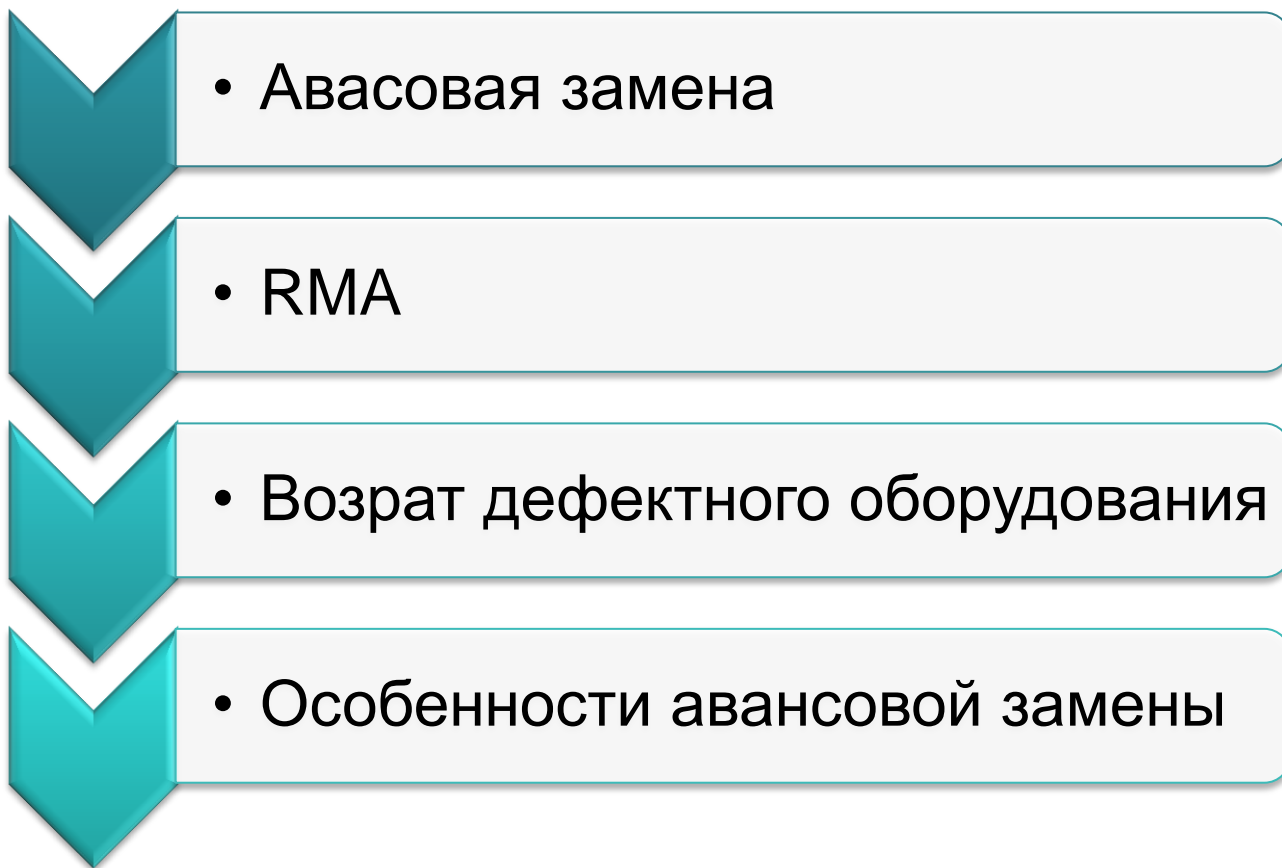


Авансовая замена и возврат неисправного оборудования

Мария Антонова, mantonov@cisco.com, +7 495 287 6480
Project Specialist, Cisco TAC

Декабрь, 2015

Что мы обсудим?

- 
- Авансовая замена
 - RMA
 - Возрат дефектного оборудования
 - Особенности авансовой замены

Авансовая замена



Авансовая замена – это замена, при которой по открытому RMA Cisco предоставляет заказчику\партнеру для работы новое или refurbished оборудование. При этом вышедшее из строя оборудование необходимо вернуть Cisco в течение 10 дней после получения авансовой замены

Что не подпадает под авансовую замену:

- Оборудование получившее повреждение не в результате его нормального использования
- Field Notices

Авансовая замена



- 20% от всех проблем с оборудованием- проблема с «железом»
- Доступность сервиса - <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Type	Service
24x7x4	доставка оборудования в течение 4 часов
8x5x4	доставка оборудования в течение 4 часов (в рабочие часы)
NBD	отгрузка со склада будет произведена на следующий рабочий день
SDS	отгрузка сервисных деталей/оборудования в день размещения заказа и доставку сервисных деталей/оборудования в удаленные от складов регионы

Склады



Depot Capabilities

- In Country Depot Serving Next Business Day and Same Day Ship
- Rapid Fulfillment Depot Serving 4hrs (& 2hrs when available)

Country	City	Depot Name	Type	Open Since
Russia	Ekaterinburg	SVX	●	Jul/06
Russia	Kazan	KZN	●	Jul/06
Russia	Kazan	RU3	●	Jan-07
Russia	Krasnodar	KRR	●	Jul/06
Russia	Moscow	RU2	●	Jul/99
Russia	Moscow	MOW	●	Apr/00
Russia	Nizhny Novgorod	GOJ	●	Jul/06

Country	City	Depot Name	Type	Open Since
Russia	Novosibirsk	OVB	●	Jul/06
Russia	Samara	KUF	●	Jul/06
Russia	St-Petersburg	LED	●	Sep/04
Russia	Surgut	SGC	●	Jul/06
Russia	Vladivostok	VVO	●	Jul/06
Russia	Perm	RU4	●	Oct/08
Russia	Yuzno-Sahalinsk	RU5	●	Dec /10

Авансовая замена: Что к вам приедет?

- Оборудование для авансовой замены
- ТТН
- Инструкция на возврат\возвратная накладная
- Акт деффектовки



Инструкция по возврату оборудования Cisco Systems

Благодарим Вас за пользование сервисными услугами компании Cisco Systems!

Оборудование, находящееся в этом городе, является заимой выданными на строя депозит. Оно находится в наличии в пункте по Адресной Замине (Address Replacement Service System). Нам необходимо знать, что согласно Cisco System EMA политика возврата оборудования должна быть осуществлена **в течение 10 рабочих дней** с момента получения нового оборудования.

Для Вашего удобства транспортировка неэквивалентного оборудования будет произведена за счет Cisco System от логистическим партнером компании ООО «ЭВЕНТРА».

Для вывоза груза в Москве, отправив, по телефону, заявку на эл. адрес Cisco_return_ru@em.rtm.ru, Вы также обязательно должны указать следующие данные:

- номер заявки;
- каталожный номер товара;
- наименование компании;
- адрес компании;
- контактное лицо (с указанием контактного телефона)

При возникновении вопросов и/или для получения более подробных инструкций (если Вы находитесь в другом городе России) свяжитесь с менеджером компании «ЭВЕНТРА» по телефону 47 (495) 785 20 60/62. Контактные лица: Ольга Прошачева, Юлия Алёкина.

♦ Убедительно просим Вас указать некое неэквивалентное устройство в отдельную коробку (специально, чтобы она была оригинальной) и заполнить 6 в.з. накладной ООО «ЭВЕНТРА» (с подлинной и печатью), которую Вам передали вместе с доставкой нового оборудования. Заемодатель выдает 6 в.з. только с грузом, один экземпляр остается у Вас.

Если Вы находитесь не в Москве, то просим убедительно просим Вас проконтролировать маршрут возврата ООО «ЭВЕНТРА», по которой Вы получили EMA. Накладная должна быть с печатью и подписью о получении EMA (одна экземпляра остается у Вас, один должен быть отправлен с грузом).

♦ Также убедительно просим Вас заполнить в 3-х экземплярах акт деффектовки. Форма акта прилагается. Акт составляется на бланке компании, должен иметь номер, дату, подписан ответственным за отправку неэквивалентного изделия печатью организации. В акте обязательно должны быть указаны следующие информации:

- номер заявки
- каталожный номер товара
- серийный номер товара
- страна происхождения
- краткое описание детали
- краткое описание неисправности

♦ **Неэквивалентное оборудование и неэквивалентные материалы соответствующий груз по номеру РММ или Свмс number.**

По телефону, **не отправляйте** с неэквивалентным оборудованием технические документы, упаковочные материалы, шпалы, модули, номера дисков и т.д.

ООО "ЭВЕНТРА"		ТОВАРНО-ТРАНСПОРТНАЯ НАКЛАДНАЯ		EVENTRA		
тел.: (495) 785 20 60 (495) 785 29 61 факс: (495) 785 29 65		28 февраля 2013 г.				
Автомобиль _____		Водитель _____		Присоединение _____		
Заказчик _____		ООО "Сиско Системс", 113004, Москва, Космодамианская наб., д. 52, стр. 1				
Отправитель _____		ООО "Сиско Системс" через ООО "Эвентра"				
Получатель _____		340 микр. д.Белоселье				
Пункт погрузки _____		115088, г. Москва, 3-я Уртинский пр-д, б, стр.15, Илона Прошачева, Ольга Прошачева, Юлия Алёкина, тел. (495) 785-29-60, 785-29-62				
Пункт разгрузки _____		220007, Минск, ул. Московская, д. 18, Павел Илюшчик, тел. +375 297 002 530				
Сведения о грузе (ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ ТЕХНИКА производства Cisco Systems International BV Haarlerbergweg 13-19 1101 CH Amsterdam The Netherlands)						
№ п/п	Наименование	Содерж.	Артикул	П/Л	Серийный номер	Примечание
1	Cisco 5505 SFP ID	СFP	Part number	Кодированное обозначение	Part number	Remark
1	5505550	55127175	1	FWR-5505-AC	1000201040501110020554	R2S111094K42
Перевозка грузов по данной накладной осуществляется на основании Договора № 09-07 СS/EV/Spart от 23.09.2007						
ГРУЗОПРАВИТЕЛЬ		ПЕРЕВОЗЧИК		ГРУЗОПЛУЧАТЕЛЬ		
		Груз в количестве _____ мест получ.		Груз в количестве _____ мест получ.		
28-02-13		28-02-13		К перевозчику претензий не имею.		
				Дата: _____		
				Подпись: _____		
				Ф.И.О. _____		

RMA – Открытие:



1. **www.cisco.com** с помощью инструмента Service Order RMA Tool (SORT)

<http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>

2. +31 20 485 4200, emear-lsc@cisco.com

В любом случае необходимо предоставить следующие данные:

- НОМЕР КОНТРАКТА
- **НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ**
- КОНТАКТНОЕ ИМЯ
- КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН
- USER ID CISCO.COM (если таковой имеется)
- КОНТАКТНЫЙ EMAIL
- СЕРИЙНЫЙ НОМЕР ОБОРУДОВАНИЯ
- PRODUCT TYPE (Model Number)
- АДРЕС ДОСТАВКИ ОБОРУДОВАНИЯ
(на А\Я доставки нет)

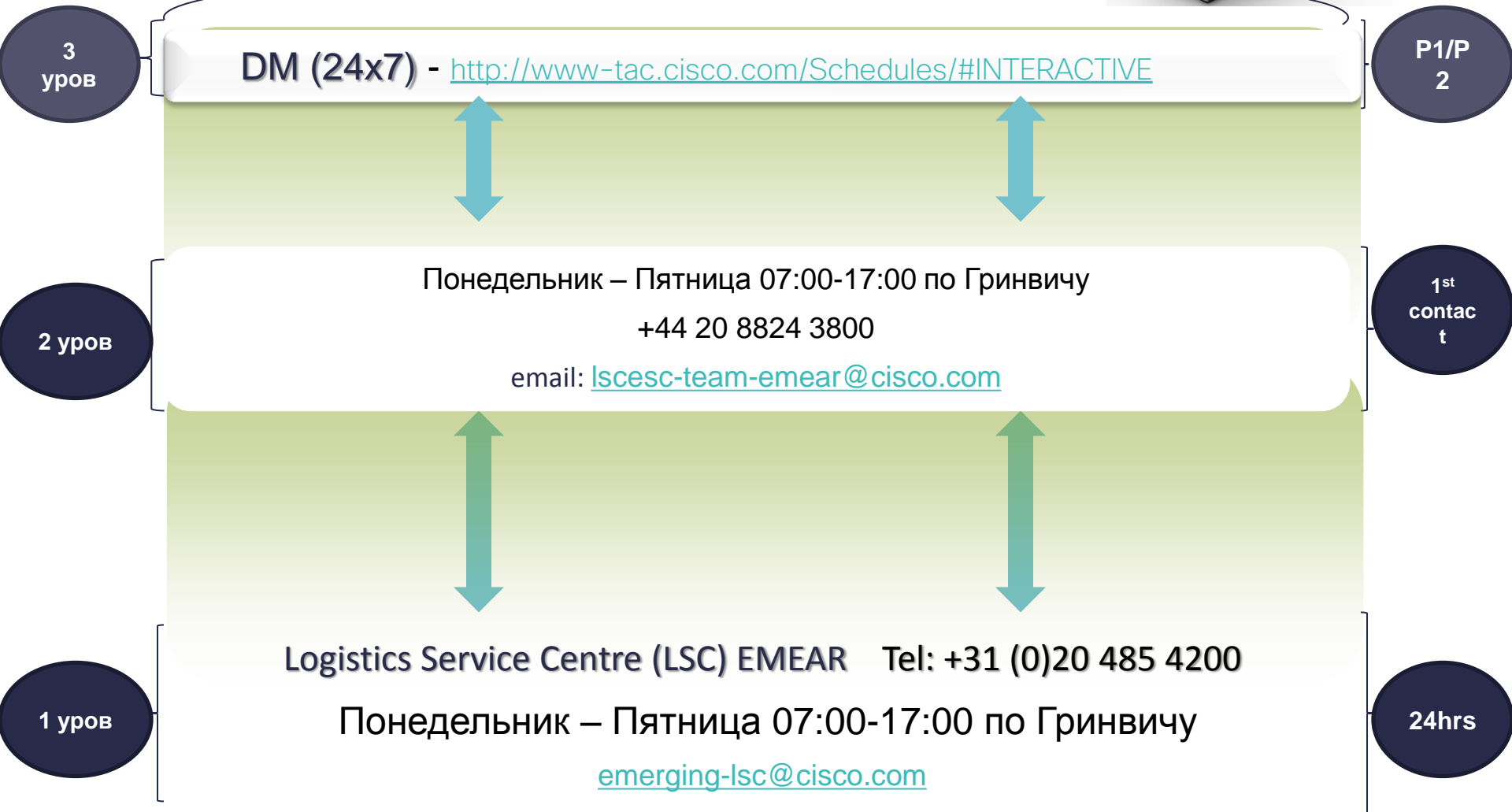
RMA - Эскалация:



Когда можно и нужно эскалировать:

- RMA не был отгружен - почему?
- RMA не был доставлен - почему?
- Прибыло нерабочее оборудование.
- Я не могу открыть RMA почему?

RMA - Эскалация



Возврат в течение 10 дней



- Возврат неисправного оборудования осуществляется на склад в Москву за счет компании CISCO
- Все программы по гарантийной замене, RTF, Field Notice обслуживаются исключительно из Нидерландов и возврат должен быть осуществлен также в Нидерланды
- Возврат оборудования из стран СНГ, где нет сервисных складов Cisco (Молдова, Таджикистан, Азербайджан и т.д.) должен быть осуществлен в Нидерланды

Для возврата дефектного оборудования:

- Написать номер RMA на коробке, адрес склада
- Вызвать курьера
- Вернуть детали на склад Cisco.

Возврат



Как надо возвращать

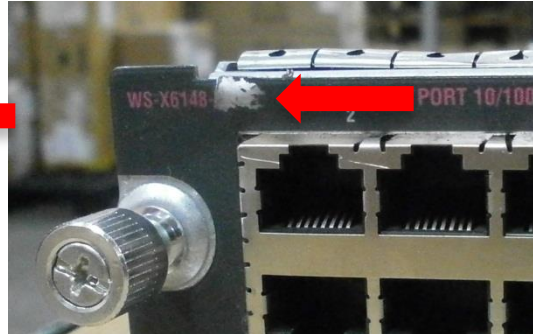
- хорошо упакованным
- с адресом на коробке
- с номером RMA на коробке



Как НЕ надо



Возврат – как и что не надо возвращать



Если дефектные детали не возвращены?



Invoice in
GPL!!!



Особенности Авансовой замены: DOA

Есть 2 типа DOA:

Dead On Arrival New

Dead On Arrival Refurbished

Особенности Авансовой замены: DOA NEW

Процесс для недавно купленного оборудования, которое испытывает функциональные сбои, начавшиеся при установке, первоначальном подключении или тестировании

Требования *):

- ❑ Оборудование должно быть заказано по первоначальному Purchase Order
- ❑ Продукт должен попадать под действие стандартной ограниченной гарантии Cisco (Cisco standard Limited Warranty) и установленные сроки
- ❑ Замена производится в течение одного года с момента производства оборудования
- ❑ DOA кейсы открываются в customer service
- ❑ Если продукт был куплен через партнера тогда заказчик должен обратиться к партнеру для проведения замены
- ❑ **Сервисные контракты Cisco (SNT etc.) НЕ ПОКРЫВАЮТ DOA NEW** оборудование
- ❑ Замена DOA оборудования производится с Производства, а не с локального сервисного склада

*) Для **1-Tier партнеров** DOA команда будет заниматься заменой; для 2-Tier партнеров будет предоставлена кредит нота и необходимо разместить новый SO для замены.

Особенности Авансовой замены: DOA Refurbished

Применяется когда деталь, отправленная заказчику \ партнеру в качестве авансовой замены по RMA не работает корректным образом

Требования :

- ❑ Сервисное оборудование, отправленное по RMA, не работает с моменты его установки
- ❑ Заказчик или партнер должны предоставить серийный номер дефектного оборудования и номер RMA, по которому оно было получено
- ❑ Для замены необходимо открыть новый Service Request (в случае если вы закрыли текущий) или обратиться в LSC Centre для создания нового RMA.

Особенности Авансовой замены: Field Notice

Вся информация о необходимых обновлениях (upgrade), решении проблем (work-around) или иных действиях со стороны заказчика можно найти:

- Опубликованны на www.cisco.com
- Присылаются на e-mail пользователей
- Product Alert Tool:
<http://tools.cisco.com/Support/PAT/do/ViewMyProfiles.do>
- Field Notice RSS Feed
http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_rss_field_notice.html

Особенности Авансовой замены: Warranty RMA

Гарантийные RMA не поддерживаются с локального склада (за исключение линейки оборудования UCS)

Куда можно обратиться за гарантийной поддержкой:

- ❑ Cisco Customer Service – Ольга Костина (olkostin@cisco.com)

Особенности Авансовой замены: Расширенная гарантия для UCS

Замена по расширенной гарантии UCS производится с локального склада через открытие стандартного RMA

Особенности:

- Срок гарантии – 3 года
- Гарантия для UCS привязывается к ship to address
- Гарантия поддерживается доставкой NBD или 10BD
- При открытии RMA инженером TAC можно запросить услуги Field Engineer, но решение о предоставлении этого сервиса остается за Cisco
- Подробности на http://www.cisco.com/en/US/docs/general/warranty/unified_computing_systems_warranty.pdf

Just In Time



Особенности:

- ❑ Все изменения, связанные с перемещением оборудования или его комплектацией, необходимо внести в сервисный контракт
- ❑ 30 дней для перераспределяет оборудование и его компоненты на соответствующие региональные склады и заказывает недостающее

Перенос лицензий

Для того, чтобы получить новый активационный ключ для оборудования

- Открыть кейс

http://tac-wiki.cisco.com/ISR2_License_Generation_Instruction_-_Lab_Recreates

- номер текущего сервисного запроса SR
- номер RMA, в рамках которого проводилась замена
- SN неисправного оборудования
- SN оборудования, полученного по замене

Dual Use

<http://tools.cisco.com/legal/export/pepd/Search.do>

Best Practices

- Не добавлять под контракт уже вышедшее из строя оборудование
- Не накапливать неисправное оборудование
- Избегать JIT ситуаций
- Избегать замены оборудования, вышедшего из строя в результате его ненадлежащего использования

Полезные ссылки:

Обзор технической поддержки (или часто задаваемые вопросы по технической поддержке) -

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

Техническая поддержка в рамках сервисных контрактов -

<https://supportforums.cisco.com/ru/community/4951/drugie-temy-other-topics>

Cisco Support Community - <http://russiansupportforum.cisco.com>

Спасибо за Ваше время

