

Как получить доступ к сервисным услугам компании Cisco, сервисному контракту и поддержке в Customer Service Central



Общедоступная информация компании Cisco

Содержание

Раздел # I. Доступ к сервисным услугам компании Cisco и приложению

Service Access Management Tool	ice Access Management Tool
--------------------------------	----------------------------

1.Получение доступа к сервисным услугам компании Cisco	.2
2. Как получить ССО ID и пароль?	. 2
3. Что делать, если Вы забыли пароль?	. 3
4. Как добавить номер сервисного контракта в профиль пользователя?	. 3
5. Приложение Service Access Management Tool (SAMT)	. 6
6. Получение доступа к приложению Service Access Management Tool (SAMT)	. 6
7. Форма запроса на получение доступа к приложению Service Access Management Tool	.7
8. Администрирование по Bill to ID или номеру контракта	.7

Раздел # II. Доступ к сервисному контракту Cisco в CSCC и получение

поддержки в Customer Service Central (CSC)9
1. Как сделать закладку на Cisco Service Contract Center (CSCC)?
2. Как войти в Cisco Service Contract Center (CSCC)?
3. Получение доступа в Customer Service Center (CSC)10
4. Открытие кейса в Customer Service Central (CSC)11
4.1. Открытие кейса на добавление номера сервисного контракта в профиль пользователя12
4.2. Открытие кейса на изменение адреса установки оборудования (Install Base Site)14
4.3 Открытие кейса на изменение серийного номера после замены по RMA

Раздел # III. Основные ссылки и материалы......18

Раздел I. Доступ к сервисным услугам компании Cisco и приложению Service Access Management Tool

1. Получение доступа к сервисным услугам компании Cisco

Наличие номера контракта в профиле пользователя является одним из основных условий для получения доступа к сервисным услугам компании Cisco.

При регистрации нового сервисного контракта Клиенту/ Партнеру <u>самостоятельно</u> необходимо добавить его в профили пользователей ССО ID.

Добавить номер контракта со стороны Клиента можно с помощью "Profile manager", см. пункт 4.

Добавить номер контракта со стороны Партнера можно с помощью приложения Service Access Management Tool (SAMT),см. пункт 5

2. Как получить ССО ID и пароль?

Если у Вас нет ССО ID и пароля, следуйте пунктам ниже:

- a. Перейдите по ссылке на страницу регистрации Cisco и выберите русский язык <u>http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do</u>
- b. После заполнения регистрационной формы* нажмите на кнопку «Отправить».
- с. Как только Вы подтвердили форму регистрации, система создаст новый пароль и ССО ID, которые автоматически придут Вам на указанный адрес электронной почты.
- d. После получения пароля и ССО ID следуйте инструкциям в пункте 4.

Важно! *Для дальнейшего доступа к контрактам и работы с ними в CSCC необходимо, чтобы название компании в профиле CCO ID совпадало с названием, указанным в сервисном контракте.

** Если при заполнении регистрационной формы Вы хотите указать город Москва, то вполе «Город» и «Область» необходимо выбрать MOSKVA.

t[1:1]1: CISCO Products & Services	Topport	Now to Day	Training & Events	Partners	and your filling of the	
econe to Goos Cisco.com Registratio	n					
regentingunarup nuncore errein						
Agaic an meimi				Test 1	Russian (Pyccoal)	
Mada				Higsobie	Oviness Simplified (桥林中文)	
damment				: pescipe	Czech (Cettria) English	
Parented managements				French (Français Canade		
1. S. 18				French (Français)		
(hpch)					Ballan (Balano)	
Contractor and the same but					Japanece (日本語)	
Контактиан информация					Konean (한국아) Polon (Polok)	
Test	Patrone				Portuguese Oracol (Portugués)	
	Concerner.				Statistic Procession	
Konment KOpmentingen					Spanich LATAM (Espeniol)	
Датаностных доль (необхонтично)	selectione	(¥.			The (musibes)	
Уровень допиности (пербилительно)	selections.	37			Turkationer Chinese(中間構築)	
Headershi development					Vietnamese (Tilling Vilit)	
Crowell	select one					

- 3. Что делать, если Вы забыли пароль?
 - a. Чтобы получить новый пароль, перейдите по ссылке <u>http://tools.cisco.com/RPF/passwordreset.do</u>
 - b. В течение нескольких минут на Ваш электронный адрес должно прийти письмо со ссылкой на обновление пароля.

ONE	Пароль и логин поиска			
Cisco.com Password				
Management	Чтобы сбросить ваш парол	ь или поличить ваш идентификато	р пользователя, пожалуйста, ука	азать свой вдрес
	The second s	the state of the s	- American David State	
	электронной почты. В связ	и с паропем инструмент управлен	о оддуг выстаны на ваш адрес	злектронном почть
	электронной почты. В связ	и с паролем инструмент управлен	он оудуп выстаны на ваш адрес	злектронной почть
	электронной почты. В связ Выбор языка	и с паропем инструмент управлен Russian (Русский)	• одргазыстаны на ваш адрес	злектронной почте
	электронной почты. В связ Выбор языка Пожалуйста, введите глед	и с паролем инструмент управлен Russian (Русский) исщую	н оддл высланы на ваш адрес.	злектронной почт

- 4. Как добавить номер контракта в профиль пользователя?
- a. Зайдите в свой аккаунт на <u>www.cisco.ru</u> по ссылке и выберите раздел «Учетная запись» <u>http://www.cisco.com/web/siteassets/account/index.html</u>

uluilu cisco	Продукты и услуги	Поддержка	Как купить	Россия[Изменить]) Обучение и мероприятия	Рчетная запись Выйти Партнеры	<u>ОСвор</u> Адреся представительств
	1.1.2					

b. Выберите раздел «Profile manager» или перейдите по прямой ссылке ниже <u>http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_management.do</u>

ACCOUNT		
-		Not Registered?
Profile Manager	Preference Center	Get access to Cisco information and resources at an time, from anywhere in the world. Register Now
Edit your profile	 Manage subscriptions to Cisco email offerings 	
 Manage your service contracts 	Set your technology interest areas	
	- Quatamiza amail contant professora	
 Register as a Cisco partner or CCIE 	 Customize email content preferences 	

с. Введите Ваш ССО ID и Пароль

cisco	Продукты и услуги	Поддержка	Как приобрести	Обучение и мероприятия	Партнеры
Вход					
Зарегистрі Имя пользова Пароль	ированный пользов теля	затель	Новый по в зависимост предоставля Ознакомътес наиболее по	ПЪЗОВАТЕЛЬ ги от уровня азаимостношений і отся различные уровни доступа ь с преимуществами регистраці згодящий уровень доступа.	с Сіясо м и выберите
Забыли вдентофо	натор лопьзователи или парель	Вход		Saper	истрироваться сейчас

с. Зайдите в раздел «Доступ к содержимому с ограниченным доступом» и нажмите «Добавить права доступа».

			Выбор языка :	Russian (Русский)
Контактное лицо Ком	пания/организация Доступ к содержи	мому с ограниченным доступом	Параметры	Защита данных
оговоры на обслуживан	ие ССІЕ Партнеры			
цоступ с полной по <i>;</i>	цдержкой и доступ только для за	агрузок	По	вопросам получения
чему бы вы хотели получ	ить доступ? Приважите свою учетную запи	сь Сіясо к контрактам на предостав д	до	ступа
слугвашей компании, а та	кже к идентификаторам для выставления с	четов или к серийным номерам	9	Чат
родуктов. При этом вы см	южете получить либо доступ с полной подде	ержкой, либо доступ только для загру:	зок 🗹	Адрес электронной почты
Добавить права достуг	na		Ba	ш доступ
Цоступ с полной по <i>;</i>	цдержкой Не отображается	: доступ только к контрактам с загруз	К пр ками рас кон	родуктам, на которые пространяются условия тракта, у вас есть доступ с
Номер договора 🕞	Идентификатор получателя	Администраторы контрактов	пол Отк	ной поддержкой: рыть заявку на обслуживание
-Filter-	счетов -Filter-		Зал	рузки
	No Data Available			

- d. Выберите параметр, по которому Вы хотите осуществить добавление сервисного контракта в профиль пользователя*, и заполните поле справа.
 - Идентификатор(-ы) для выставления счетов (Bill-to ID)
 - Номер(-а) контракта

* Для доступа к сервисным контрактам и работы с ними в CSCC необходимо, чтобы название компании в профиле CCO ID совпадало с Site name, указанным в контракте.

Request Full Support Access

Чтобы вы получили права доступа с полной поддержкой, которые предусмотрены условиями контракта на предоставление услуг, мы отправим соответствующий запрос администратору по контрактам вашей компании. Для получения номеров контрактов мы либо направим этот запрос вашему администратору по контрактам, либо, по возможности, утвердим его автоматически.

Введите идентификаторы для выставления счетов или номера контрактов, которые необходимо привязать к вашей учетной записи Cisco.

0	Идентификатор(-ы) для выставления		
	счетов	При наличии используйте идентификатор для выставления счетов. Мы проверим наличие такового администратора (наличие такового обязательсь). Вы может получить доступ к поддержке по всем контракта вашей компании под идентификатором для выставления счетов, который полезтам к ечимай такима (техно.	ім Й
	или		
0	Номер(-а) контракта		

Отправить

Нажав кнопку «Отправить», вы подтверждаете, что прочитали условия любого применимого Описания услуг Cisco и согласны соблюдать их.

Требуется помощь?

- Вы можете проверить ваш текущий доступ в своем Профиле учетной записи Cisco
- Чтобы приобрести контракт, обратитесь к своему реселлеру или партнеру Cisco, представителю отдела Cisco по работе с заказчиками или
- ознакомьтесь с информацией в разделе Заказ услуг
- По вопросам получения доступа или помощи в привязке контрактов, Написать в чат агенту.
- е. Нажмите «Отправить».
- f. После отправки запроса на добавление номера контракта в профиль пользователя ССО ID, на указанный при регистрации адрес электронной почты Вам придет сообщение о том, что запрос направлен вашему администратору по контрактам. В нем также будут указаны контакты команды CIN (Customer Interaction Network) на случай, если Ваш администратор по контрактам не доступен.
- g. Ожидайте подтверждения о том,что контракт добавлен в профиль ССО ID на указанный при регистрации адрес электронной почты.
- h. Если у Вас есть вопросы, Вы можете обратиться в команду Customer Interaction Network (CIN) с помощью онлайн опции «Chat» или написать на электронный адрес: <u>web-help-sr@cisco.com</u>.

Контактное лицо Компания/организация Доступ к содержимому с ограниченным доступом Параметры Защита данных Коговоры на обслуживание ССЕ Партнеры Защита данных Доступ с полной поддержкой и доступ только для загрузок. К чему бы вы хотели получить доступ? Прив яжите свою учетную запись Сізсо к контрактам на предоставление солу вашей компании, а также к идентификаторам для выставления счетов или к серийным номерам продуктов. При этом вы сможете получить либо доступ с полной поддержкой, либо доступ только для загрузок. По вопросам получения доступа. Добавить права доступа Не отображается: доступ только к контрактам с загрузками К продуктам, на которые распространаются условия контрактам, у ва е есть доступ с полной поддержкой: К продуктам, на которые распространаются условия контрактам с загрузками Номер договора • Идентификатор получателя счетов Администраторы контрактов с загрузками К продуктам, на которые распространаются условия контрактам с загрузками					Выбор языка :	Russian (Русский)
Коговоры на обслуживание ССЕ Партнеры Доступ с полной поддержкой и доступ только для загрузок. По вопросам получения доступ? К чему бы вы хотели получить доступ? Прив яжите свою учетную запись Сіясо к контрактам на предоставление услуг вашей компании, а также к идентификаторам для выставления счетов или к серийным номерам получети и либо доступ с полной поддержкой, либо доступ только для загрузок. По вопросам получения доступа. Добавить права доступа Чат. Адрес электронной почты Добавить права доступа Не отображается: доступ только к контрактам с загрузками Ваш доступ К продуктам, на которые распространаются условия контрактам у вас есть доступ с полной поддержкой: К продуктам, на которые распространаются условия контракта, у вас есть доступ с полной поддержкой: Номер договора • Идентификатор получателя счетов Администраторы контрактов счетов Счетов Filter- Грана Счетов Администраторы контрактов Страржкой:	Контактное лицо	Компания/организация	Доступ к содержи	имому с ограниченным доступом	Параметры	Защита данных
Доступ с полной поддержкой и доступ только для загрузок К чему бы вы хотели получить доступ? Прив яжите свою учетную запись Cisco к контрактам на предоставление услуг вашей компании, а также к идентификаторам для выставления счетов или к серийным номерам продуктов. При этом вы сможете получить либо доступ с полной поддержкой, либо доступ только для загрузок Добавить права доступа Добавить права доступа Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с загрузками Номер договора - Кдентификатор получателя - Filter-	оговоры на обслужи	вание ССІЕ Партнеры				
цоступ с полной поддержкой и доступ только для загрузок К чему бы вы хотели получить доступ? Прив яжите свою учетную запись Cisco к контрактам на предоставление услуг вашей компании, а также к идентификаторам для выставления счетов или к серийным номерам продуктов. При этом вы сможете получить либо доступ с полной поддержкой, либо доступ только для запрузок Дойавить права доступа Цоступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с запрузками Но вопросам получения доступа Дойавить права доступа Цоступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с запрузками Но вопросам получения доступа Администраторы контракта, у вас есть доступ с полной поддержкой: Открыть заявку на обслуживани запрузки					П	
К чему бы вы хотели получить доступ? Прив яжите свою учетную запись Cisco к контрактам на предоставление солуг вашей компании, а также к идентификаторам для выставления счетов или к серийным номерам продуктов. При этом вы сможете получить либо доступ с полной поддержкой, либо доступ только для запрузок ДОбавить права доступа Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с запрузками Номер договора • Идентификатор получателя счетов -Filter- Детов -Filter- Счетов -Filter-	цоступ с полнои	поддержкой и дост	уп только для з	агрузок	110	вопросам получения
услуг вашей компании, а также к идентификаторам для выставления счетов или к серийным номерам продуктов. При этом вы сможете получить либо доступ с полной поддержкой, либо доступ только для запрузок Добавить права доступа Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с запрузками Номер договора • Идентификатор получателя Filter- Litter- Kapec электронной почты Адрес электронной почты Адрес электронной почты Адрес электронной почты Адрес электронной почты Ваш доступ К продуктам, на которые распространяются условия контракта, у вас есть доступ с полной поддержкой: Открыть заявку на обслуживани Запрузки	Чему бы вы хотели п	олучить доступ? Привяжи	ге свою учетную зап	ись Сізсо к контрактам на предоставли	ние	ступа
продуктов. При этом вы сможете получить либо доступ с полной поддержкой, либо доступ только для загрузок Добавить права доступа Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с загрузками К продуктам, на которые распространяются условия контракта, у вас есть доступ с полной поддержкой: Открыть заявку на обслуживани Загрузки	слугвашей компании,	а также к идентификатора	м для выставления (счетов или к серийным номерам) <mark>Чат</mark>
Добавить права доступа Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с зарузками Номер договора ▼ Идентификатор получателя Администраторы контрактов -Filter- Клродуктам, на которые распространяются условия контракта, у вас есть доступ с полной поддержкой: Открыть заявку на обслуживани Зарузки	родуктов. При этом в	ы сможете получить либо	 доступ с полной пода	ержкой, либо доступ только для запру	зок	Адрес электронной почты
Добавить права доступа Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с зарузками Номер договора ▼ Идентификатор получателя Администраторы контрактов -Filter- Pilter- Pilter- Administration Pilter- A						
Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с загрузками Номер договора ▼ Идентификатор получателя Администраторы контрактов счетов Filter- Bilter- Bilte	Добавить права до	ступа				
Доступ с полной поддержкой Не отображается: доступ только к контрактам с запрузками Номер договора ▼ Идентификатор получателя Администраторы контрактов -Filter- LFilter- LF					Ba	ш доступ
Не отображается: доступ только к контрактам с зарузками контракта, у вас есть доступ с полной поддержкой: -Filter- Идентификатор получателя Администраторы контрактов счетов -Filter	100000 0 000000	DABBADWKAŬ			Кп	родуктам, на которые
на отображается: доступ только к контрактан с зарузкании номер договора ▼ Идентификатор получателя Администраторы контрактов -Filter- Счетов -Filter- Бранка с зарузки Контрактан с зарузкании контрактан с зарузкании счетов - Гітег-	цоступ с полнои	поддержкой	На отображаетс		, рас	пространяются условия
Номер договора ▼ Идентификатор получателя Администраторы контрактов полной поддержкой: -Filter- Счетов Запрузки -Filter- Грантания Счетов Запрузки				. goeryn ronollo k kompakrain e sarpys	КОН	тракта, у вас есть доступ с
Filter- счетов Запрузки		Илентифи		Алымнистраторы контрактов	пол	ной поддержкой:
-Filter-	Filter-	счетов	атор получатели	нджинистраторы коттрактор	Отк	рыть заявку на обслуживание
	1 11.01	-Filter-			Jai	рузки
No Date Austichia						

5. Приложение Service Access Management Tool (SAMT)

а. Данное приложение предназначено для предоставления доступа сотрудникам Вашей компании к услугам, предусмотренным сервисным контрактом. <u>http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/index.html</u>

Приложение SAMT дает возможность администраторам со стороны Партнера управлять доступом к контрактам на уровне Bill to ID или номера контракта.



6. Получение доступа к приложению Service Access Management Tool

Для получения доступа к приложению SAMT Партнеру необходимо направить запрос менеджеру сервисного департамента компании Cisco.



Доступ лучше предоставить двум сотрудникам из компании на случай отпуска или больничного.

Клиенты, у которых много сервисных контрактов, также могут запросить доступ к приложению SAMT для себя, чтобы упростить процесс предоставления доступа к контрактам своим сотрудникам. Для этого Клиенту необходимо обратиться к Партнеру.

7. Форма запроса на получение доступа к приложению Service Access Management Tool

- Your First and Last Name:
- Your Company:
- Your Cisco Account:
- Your Phone:
- Your Email:
- Cisco Account ID of person who needs access:
- First and Last name of person who needs access:
- Company name of the person who needs access:
- Manage service access using Bill to ID or Contracts?
 (Do you want to manage access for all of your company's contracts, or for only a sub-set of contracts)
- Enter Contracts:
- Enter Bill to IDs:
- Why are you requesting SAMT Administrator access?
- Additional Comments (For example, Customers explain that you have not been able to find your Cisco Account Manager or SAMT Administrator)

Партнерам лучше выбирать опцию Bill to ID, чтобы автоматически получить доступ ко всем контрактам с этим Bill to ID.

8. Администрирование по Bill to ID или номеру контракта

а. <u>Администрирование по Bill to ID:</u> для того, чтобы обеспечить доступ сразу к нескольким сервисным контрактам, администратор приложения SAMT может указать в профилях пользователей номера Bill to ID, на которые эти контракты оформлены.

Если Bill to ID добавлен в профиль пользователя, сотрудник может работать со всеми контрактами под указанным Bill to ID. Доступ к каждому новому сервисному контракту, зарегистрированному на тот же Bill to IID, предоставляется автоматически.

b. Основные функции при администрирование по Bill to ID:

Администраторам доступны следующие действия:

Add BID	Добавление Bill to IDs к профилю Cisco.com (не дает права получения поддержки по контрактам)
Enable Access	Подключение BID для получения поддержки (дает право получения поддержки по контрактам)
Remove Access	Удаление доступа к Bill to IDs (лишает права получения поддержки по контрактам)
Delete BID	Удаление Bill to ID из профиля
Block BID	Блокирование Bill to IDs в профиле Cisco.com (BID не может быть добавлен к профилю пользователя)
Unblock BID	Разбокирование Bill to IDs в профиле Cisco.com (BID может быть добавлен к профилю пользователя)
Lock BID	Закрыть Bill to IDs. Добавление BID в профиль может осуществить только Администратор компании
Unlock BID	Открыть BID. Добавление BID в профиль может осуществить и Администратор компании, и сотрудник Cisco

Автоматическое оповещение по e-mail происходит в том случае, если:

Получатель	Действие
Все Администраторы Bill to ID	Сотрудник Cisco добавил Bill to ID к профилю Cisco.com
Все Администраторы Bill to ID	Если Bill to ID был добавлен, удален, заблокирован, разблокирован, закрыт или открыт – с использованием SAMT
Пользователь	Если какое-либо действие было предпринято Администратором в отношении профиля ССО

с. <u>Администрирование по номеру контракта:</u> администратор приложения SAMT может указать номера сервисных контрактов в профилях пользователей для того, чтобы они имели доступ к сервисным услугам компании Cisco.

Вы можете использовать данный способ администрирования, если сервисные контракты оформлены на Вашу компанию, и Вы хотите предоставить доступ к этим контрактам определенным пользователям, чтобы они могли обращаться в компанию Cisco напрямую.

d. Основные функции при администрирование по номеру контракта:

Добавление контракта к профилю Cisco.com (дает право получения Add поддержки по контрактам) Удаление контракта из профиля Cisco.com (лишает права получения Delete поддержки по контрактам) Блокирование номера контракта в профиле Cisco.com (контракт не Block может быть добавлен к профилю пользователя) Разблокирование номера контракта в профиле Cisco.com (контракт Unblock может быть добавлен к профилю пользователя) Закрыть контракт. Добавление контракта в профиль может Lock осуществить только Администратор компании Открыть контракт. Добавление контракта в профиль может осуществить и Администратор компании, и сотрудник Cisco Unlock

Администраторам доступны следующие действия:

Автоматическое оповещение по e-mail происходит в том случае, если:

Получатель	Действие
Все Администраторы Bill to ID	Сотрудник Cisco добавил Номер контракта к профилю Cisco.com
Все Администраторы Bill to ID	Если Номер контракта был добавлен, удален, заблокирован, разблокирован, закрыт или открыт – с использованием SAMT
Пользователь	Если какое-либо действие было предпринято Администратором в отношении его профиля ССО

Раздел # II. Доступ к сервисному контракту Cisco в CSCC и получение поддержки в Customer Service Central (CSC)

Для доступа в Cisco Service Contract Center (CSCC) пользователю необходимо иметь пароль на Cisco.com и активный контракт, номер которого добавлен в профиль пользователя ССО ID.

Наличие активного CCO ID не подразумевает наличия доступа в Cisco Service Contract Center по умолчанию, его необходимо запрашивать дополнительно.

- 1. Как сделать закладку на Cisco Service Contract Center?
- а. Доступ в CSCC предоставляется владельцу контракта автоматически после того, как контракт добавлен в профиль CCO ID. В случае, если этого не произошло, следуйте инструкциям в пункте 4.
- b. Введите Ваш ССО ID и пароль на главной странице Cisco Service Contract Center. Здесь Вы можете узнать последние новости и обновления, а также получить доступ к дополнительным информационным и обучающим материалам (см. раздел Training). http://www.cisco.com/go/cscc
- с. Сохраните данную страницу для дальнейшего использования.
- d. Также Вы можете сделать закладку непосредственно на приложение, сохранив прямую ссылку на стартовую страницу CSCC: <u>http://tools.cisco.com/CustAdv/ServiceSales/smcam/requestStatusDispatch.do?methodName=o</u> <u>nDashboardAction</u>
- 2. Как войти в Cisco Service Contract Center?
- a. Чтобы зайти на портал Cisco Service Contract Center, следует пройти по ссылке: <u>www.cisco.com/go/cscc/</u>
- b. В открывшемся окне введите Ваш ССО ID и пароль.

cisco	Products & Services	Saport	How to Day	Transing & Events	Pathers	_
Log In						
Chouse language of	Logitz English					
Log into an	Existing Account			Crei There istab	te A New Acco	unt n'arcoss depending on your Rover the benefits of registration most septembriate threes.
Faseword					gister Haw	
Firgit your cam	ID and/y pactower/l?					

c. Нажмите на кнопку «Launch Tool», чтобы перейти на главную страницу Cisco Service Contract Center.

S.A.				Visitavia (change)		Accourt Log Out	My Cloca -
cisco	Products & Services	Support	How to Buy	Training & Events	Partners		Q
Cisco Se	ervice Contra	ct Center					
HOME)uote Order a	ind Manage Yo	ur Cisco			
SERVICES ODDE	2840	ervice Contra	cts	Call Contractor	109		No.
Cisco Servic Center	e Contract	lice Service Contract (lice genices induring	Center (CBCC) allows yo quartery and contract m	su to manage your 📃			
Training		mettes in one locabon					I State I
Access							i sentit i
News						1 10	
			and the second se			the second se	

d. После нажатия «Launch Tool» откроется окно ниже.

CISCO & Alerts 2013-Max	H Weekly System Maintenance: Sunday 1281 Am, to 1608 Am, PT	a torz Sienalt	Print a Case with Sensite Support for sensite weight 6 quadrant Text for \$1000 1 (Sent) (Sensite
Cisco Service Contract Center			
Weicine (March 28, 2013			Advanced Search (Preference
DASHBOARD			Search Citric Select Search Cangoy
Germal + Dechkoard			
General Contracts Opportunal	en Estimates Quotes Administration		
O Gustes			
Contracts			
Request Status			

e. Если переадресация на данную страницу не произошла, и Вам так и не удалось войти в Cisco Service Contract Center, следуйте инструкциям в пункте 4.

3. Получение доступа в Customer Service Center (CSC)

Перед тем, как открыть кейс для получения доступа к контракту или внести в него изменения, необходимо добавить модуль Customer Service Central в рабочей области «My Cisco». Для этого следуйте пунктам ниже:

- а. Перейдите по ссылке <u>https://www.cisco.com</u>
- b. Нажмите на «Му Cisco» в правом верхнем углу.

Carcian					Worldwide Johangel	Aurent Leg Det
CISCO	Products & Services	Support	How to Buy	Training & Events	Partners	٩

с. Введите ССО ID и пароль.

Если у Вас нет ССО ID, нажмите «Register now» и зарегистрируетесь.

cisco	Products A Sections	-	Three to Day	Roman A Loca	s Pertners	-	0,	
Log In	19753							
Charringing	e or Login English	2						
Log into	an Existing Account				Create A New Acc	olant a chacasa Gepandr	N NTYON T	
CONTRACT					webbarrahip with Circle widths the level from	Hardonic that Anton Part internet appropriate the	prinigestudien : ryska	
					feasier three			
Login	-							
Collin and C	the formation becaused							

d. Нажмите «Add Modules».



 в открывшемся окне выберите модуль «Customer Service Central» («Центр обслуживания заказчиков») и нажмите «Добавить в Му Cisco».



- 4. Открытие кейса в Customer Service Central (CSC)
 - a. Для открытия кейса перейдите в Рабочую область Му Cisco по ссылке ниже <u>http://www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace</u>
 - b. Нажмите на «Open a Case» и выберите нужную тему

Iodules Change Layo	out 🔻			Workspace Language	: English - Worldwide	•
ner Service Central						$\square \times$
customer service cases re. If you are looking for te	for help with orders, quo echnical support, see Sup	otes, returns, deal support, serv pport or open a TAC Support Ca	ice contracts, profile/login, se	tools access, training, reporting	g, feedback,	?
					Descrite Delete d Test	
open a case	Self-Service				Reports Related Tool	S
tep 1 Tell us what	type of case				Related Tool	S
tep 1 Tell us what ales Support	type of case Quotes	Program & Tool	Orders	Contracts and	Last used: None found	S
tep 1 Tell us what ales Support iles Credit and Claiming	type of case Quotes Create Advanced	Program & Tool Support	Orders Changes	Contracts and Licenses	Last used: None found Bookmarked	S
tep 1 Tell us what ales Support les Credit and Claiming scount and Territory	type of case Quotes Create Advanced Services Quote	Program & Tool Support Reporting Support	Orders Changes Executive Expedite	Contracts and Licenses Terminations	Last used: None found Bookmarked templates	S
tep 1 Tell us what ales Support les Credit and Claiming secount and Territory erarchy and Assignment	type of case Quotes Create Advanced Services Quote Edit Quote	Program & Tool Support Reporting Support Manufacturing Order Query	Orders Changes Executive Expedite Existing Returns	Contracts and Licenses Terminations Add Missing Items to Contracts	Last used: None found Bookmarked templates	S
tep 1 Tell us what ales Support lies Credit and Claiming secount and Territory erarchy and Assignment sco Ready	type of case Quotes Create Advanced Services Quote Edit Quote New Estimate New Create	Program & Tool Support Reporting Support Manufacturing Order Query Create or Update Profile	Orders Changes Executive Expedite Existing Returns Expedite	Contracts and Licenses Terminations Add Missing Items to Contracts Contract Edits and Moves	Last used: None found Bookmarked templates	S
Step 1 Tell us what Sales Support Sales Credit and Claiming Account and Territory lierarchy and Assignment Sisco Ready Yiew All	Serr-Service type of case Quotes Create Advanced Services Quote Edit Quote New Estimate New Quote	Program & Tool Support Reporting Support Manufacturing Order Query Create or Update Profile General CCW Support	Orders Changes Executive Expedite Existing Returns Expedite View All	Contracts and Licenses Terminations Add Missing Items to Contracts Contract Edits and Moves Product Edits and Moves	Related Tool Last used: None found Bookmarked templates	S

- 4.1 Открытие кейса на получение доступа к сервисному контракту в CSCC
- a. В разделе «Program & tools support» нажмите «View all» и в предложенном списке выберите категорию «CSCC view contract access».

Step 1 Tell us what	type of case							
Sales Support		Program & [*] Support						Last used: Create or Update Profile
Sales Credit and Claiming Account and Territory	Create Advanced Services Quote	Reporting Supp	ort	Changes Executive Expedite	Term	inations		Bookmarked templates
Hierarchy and Assignment Cisco Ready	Ne Program & To	Manufacturing (pol Support	Order		Add Cl	Missing Iter	ns to nd Moves	
View All	VII COW Access Cert & Spec Cares Cert & Spec Statu Guidance	er Certification s and Audit	CSCC Cert & Chann	View Contract Access Spec Partner Landscape Re el Partner Tool Access	eport	Â	d Moves	Not finding the template you need? View the index of all case templat
Step 2 Describe the Access Type? (Required Please Select Please describe the issue	e is Conversions Create or Update I DART Inquiries	Partner Portfolio	<u>Create</u> <u>Create</u> <u>Distrib</u>	er Partner Toor Support or Update Partner Addresse or Update Profile ition Finance Services	<u>es</u>	1		
Attach a file or scree Next	General COV Sup Governance and G Questions	p <u>ort</u> Compliance	<u>Genera</u> <u>Manufa</u> <u>Opport</u>	al Inquiries acturing Order Query unity Management		Ţ		

с. При открытии кейса на поддержку следует корректно указать категорию кейса, максимально подробно и чётко сформулировать запрос, указав все необходимые детали. См. пример ниже. d. Заполните на англ.яз. поля в соответствии с приложенным образцом (см. ниже). Чтобы получить доступ, необходимо уточнить, что Вы являетесь конечным пользователем контракта, подтвердить номер контракта, название компании и ССО ID.

ear team,	Ca ======	
lease provide CCO ID <> with acc ontract# ontract#	cess to the following contracts in CSCC.	
nanks in advance, est Customer ====== форма запрос	ca =======	
Step 2 Describe the issue		
Step 2 Describe the issue What is the subject? (Required)		
Step 2 Describe the issue What is the subject? (Required) access to service contract#123456		
Step 2 Describe the issue What is the subject? (Required) access to service contract#123456 Please describe the issue in detail. (Required)		
Step 2 Describe the issue What is the subject? (Required) access to service contract#123456 Please describe the issue in detail. (Required) Dear team, Please provide CCO ID <> with access to	to the following contracts in <u>CSCC</u> .	Be as detailed as you can and include any addition information that may be helpful in closing this cas

е. В следующем разделе введите Ваш ССО ID в поле «Requestor CCO ID». Нажмите «Next».

Step 3 Provide additional case	details	
Additional CCO User ID	Bill to ID#	Customer ID#
Full Customer Name	Maintenance PO#	Maintenance SO#
Requestor CCO ID (Required)	Service Contract#	
Next		

f. Также у Вас есть возможность указать дополнительный адрес электронной почты, на которые также будут приходить обновления по открытому кейсу. Для этого поставьте галочку рядом с полем «Send a copy of all emails correspondence to another contact» и укажите адрес электронной почты. Нажмите «Submit case».

Step 4 Confil	n contact details and submit	
🗏 This case has	an alternative contact (Optional)	
🗹 Send a copy o	all email correspondence to another contact (Optional)	
Contact email		
Bookmark ti	is case template for future use(Optional)	

4.2 Открытие кейса на изменение адреса установки оборудования (Install Base Site)

Все изменения, связанные с перемещением оборудования или его комплектацией, необходимо внести в сервисный контракт <u>в течение 30 дней.</u> На основании полученной информации компания Cisco перераспределяет оборудование и его компоненты на соответствующие региональные склады и заказывает недостающее, обеспечивая тем самым своевременную замену оборудования.

a. Для открытия кейса на изменение места установки оборудования в разделе « Contracts and Licenses » выберите категорию «Product Edits and Moves».

My Cases Open a Case	Self-Service				Reports Related Tools
Step 1 Tell us what	type of case				
Sales Support Sales Credit and Claiming Account and Territory Hierarchy and Assignment Cisco Ready View All	Quotes Create Advanced Services Quote Edit Quote New Estimate New Quote View All	Program & Tool Support Reporting Support Manufacturing Order Guery Create or Update Profile General CCW Support View All	Orders Changes Executive Expedite Existing Returns Expedite View All	Contracts and Licenses Terminations Add Missing Items to Contracts Contract Edits and Moves Product Edits and Moves View All	Last used: Create or Update Profile Bookmarked templates Not finding the template you need? View the index of all case templates

b. В предложенном списке выберите «Move product to Different/New Site».

Step 2 Describe the issue
What type of change? (Required) What is the subject? (Required)
Please Select 🔹
Please Select
IB update (Product Status Change / Warranty details update)
Move Product to Different/New Contract
Move Product to Different/New Site
Move Product to Different/New Site & Move to Different/New Contract
Product Date Change
Site ID Creation
Next

с. Заполните на английском языке поля в соответствии с приложенным образцом (см. ниже).

Please change Install Site for serial numbers below to Site ID# 90876553 SN# ABC123456 SN# ABC654321

 d. В следующем разделе введите Ваш ССО ID в поле «Requestor CCO ID». Нажмите «Next».

Additional CCO User ID	Bill to ID#	Customer ID#
ull Customer Name	Maintenance PO#	Maintenance SO#
Requestor CCO ID (Required)	Service Contract#	

e. Также у Вас есть возможность указать дополнительный адрес электронной почты, на которые также будут приходить обновления по открытому кейсу. Для этого поставьте галочку рядом с полем «Send a copy of all emails correspondence to another contact» и укажите адрес электронной почты. Нажмите «Submit case».

areh a couur	m contact detail	s and submit		
🔲 This case has	an alternative conta	t (Optional)		
🗹 Send a copy o	all email correspor	dence to another conta	ct (Optional)	
Contact email				
Reekmark th	ia agas tomplato for	future use(Optional)		
📕 Bookmark th	is case template for	future use(Optional)		
Bookmark th	is case template for Save Draft Car	future use(Optional) Icel		

4.3 Открытие кейса на изменение серийного номера после замены по RMA

Замена серийного номера в контракте происходит автоматически после авансовой замены по RMA (Return Material Authorization). В случае, если этого не произошло, Клиенту необходимо открыть кейс в Customer Service Central на замену серийного номера в контракте.

a. В разделе «Contracts and Licenses» в предложенном списке выберите категорию «Serial Number Swap».

My Cases Open a Case Se	f-Service			
Step 1 Tell us what his	e of case			
otep i Ten us what typ	e or oase			
Sales Support Qu	otos Program &	Tool Ordere	Contracte and	Last used: Create or Update
Sales Credit and Claiming Cri	Contracts and Licenses		Close ×	Bookmarked
Account and Territory				templates
Ed Hierarchy and Assignment	Add Missing Items to Contracts	Contract Edits and Moves	ns to	
Cisco Ready	Internal Cisco Requests for SCM	New Service Contract		
Ne	Product Edits and Moves	Serial Number Swap	nd Mo	Not finding the template you
View All Vie	Serial Number and License Key	Service Level Change	id Mov	ves need?
	Inquiries	Terminations		view the index of all case templates
	Close			

b. Заполните на английском языке поля в соответствии с приложенным образцом (см. ниже).

16

----- форма запроса ------ реаг team,

Please update SN in the contract to the new SN received after RMA

Contract#
SR#
RMA#
Old SN#
New SN#

с. В следующем разделе введите Ваш ССО ID в поле «Requestor CCO ID». Нажмите «Next».

Additional CCO User ID	Bill to ID#	Customer ID#
Full Customer Name	Maintenance PO#	Maintenance SO#
Requestor CCO ID (Required)	Service Contract#	

d. Также у Вас есть возможность указать дополнительный адрес электронной почты, на которые также будут приходить обновления по открытому кейсу. Для этого поставьте галочку рядом с полем «Send a copy of all emails correspondence to another contact» и укажите адрес электронной почты. Нажмите «Submit case».

Step 4 Confirm contact details and submit
This case has an alternative contact (Optional)
Send a copy of all email correspondence to another contact (Optional)
Contact email
Bookmark this case template for future use(Optional)
Submit Case Save Draft Cancel

Раздел # III. Основные ссылки и материалы

1. Profile manager:

http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_management.do

2. Service Access Management Tool: http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/index.html

3. Cisco Service Contract Center: http://www.cisco.com/go/cscc

4. Customer Service Central (My Work space): http://www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace

5. Часто задаваемые вопросы по технической поддержке Cisco: <u>http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/tac_overview.html</u>

6. Cisco Support Community: <u>https://supportforums.cisco.com/ru/community/12209586#quicktabs-community_activity=1</u>

7. Slide share: http://www.slideshare.net/CiscoRu/tag/TAC