

Инструкция по работе с технической поддержкой Avaya

Получите максимальную пользу от службы поддержки Avaya



ОГЛАВЛЕНИЕ

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	1
II. КОМПОНЕНТЫ ПРОГРАММЫ ПОЛНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ AVAYA	1
III. ПОЛУЧЕНИЕ МАКСИМАЛЬНОЙ ПОЛЬЗЫ ОТ ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ AVAYA	3
A. ПОЛУЧЕНИЕ ДАННЫХ ДЛЯ ЕДИНОГО ВХОДА В СИСТЕМУ	3
B. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ — ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РАЗРЕШЕНИЙ	6
C. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФУНКЦИИ ПОИСКА НА ВЕБ-САЙТЕ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ AVAYA ДЛЯ ПОИСКА ИНФОРМАЦИИ, ДОКУМЕНТОВ И МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ЗАГРУЗКИ	8
D. СООБЩЕНИЕ О ПРОБЛЕМЕ И ОБРАЩЕНИЕ ЗА ПОМОЩЬЮ	12
E. ЭСКАЛАЦИЯ ЗАПРОСА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ЗАДАЧИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ЗАПРОСЫ	15
F. ОФОРМЛЕНИЕ ПОДПИСКИ НА ПОЛУЧЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ ОБ ИЗМЕНЕНИИ СТАТУСА ЗАЯВКИ	18
G. ОТЧЕТЫ О ПРОВЕРКЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ	19
H. ПРОСМОТР СПИСКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И МИКРОПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, УСТАНОВЛЕННОГО НА СИСТЕМАХ	24
I. ПОЛУЧЕНИЕ НОВЫХ ПАКЕТОВ ОБНОВЛЕНИЯ И НЕЗНАЧИТЕЛЬНЫХ ОБНОВЛЕНИЙ	25
J. ОФОРМЛЕНИЕ ПОДПИСКИ НА УВЕДОМЛЕНИЯ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ	29
K. ЗАКАЗ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ ЧЕРЕЗ ВЕБ-САЙТ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ	30
L. СМЕНА ПАРОЛЕЙ ДЛЯ СИСТЕМ AVAYA	37
O. АНАЛИЗ ОСНОВНОЙ ПРИЧИНЫ	38
P. ВОЗНИКНОВЕНИЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ	39
IV. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	40
A. СЕРВЕР ДИАГНОСТИКИ AVAYA	40
B. OPERATIONS INTELLIGENCE SUITE (OIS)	40
C. ПОРТАЛ ДИАГНОСТИКИ AVAYA	41
D. ЗАМЕНА ТЕРМИНАЛОВ	41
E. УСЛУГИ ПО ПЕРЕМЕЩЕНИЮ, ДОБАВЛЕНИЮ И ИЗМЕНЕНИЮ (MOVE, ADD & CHANGE, MAC)	41
F. УСЛУГИ ВЫДЕЛЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА	42
G. УСЛУГИ МЕНЕДЖЕРА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ	44
H. ПОДДЕРЖКА В ОТНОШЕНИИ ИСПРАВЛЕНИЙ ДЛЯ ПРОДУКТОВ	44
I. GLOBAL ADVANTAGE	44
J. УПРАВЛЕНИЕ ВЫПУСКАМИ	45
K. ОПЕРАЦИОННЫЕ УСЛУГИ AVAYA	46
L. ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ БИЗНЕСА	47

I. Общие сведения

Компания Avaya понимает, что для регулярного предоставления клиентам и сотрудникам возможностей совместной работы требуется слаженное функционирование всех элементов корпоративной среды, а также предоставление ожидаемых результатов.

Служба технической поддержки предлагает лучшие в своем классе услуги, позволяющие предприятиям получить по-настоящему конкурентное преимущество за счет коммуникационных средств для совместной работы. Эффективная служба поддержки компании и предоставляемые нами управляемые услуги обеспечивают безупречную преданность клиентам, превосходное качество оказываемых услуг, а также ведущие на рынке новаторские решения в области корпоративных коммуникаций.

Служба технической поддержки Avaya располагает более чем 3 800 экспертами и примерно 4 200 специалистами по обслуживанию в 30 объединенных подразделениях по сетевым операциям и центрах технической поддержки, оказывающих поддержку клиентам по всему миру на 14 языках. Эти специалисты используют в своей работе запатентованные средства разработки и управления Avaya, которые позволяют им осуществлять непревзойденную поддержку в соответствии с потребностями вашего бизнеса. Многие из этих средств обеспечивают возможности упреждающего мониторинга, диагностики и решения проблем, которые доступны круглосуточно и ежедневно. Сразу после устранения новой проблемы компания Avaya публикует сведения о ее решении на своем веб-сайте поддержки, чтобы пользователи могли ознакомиться с ней. На сайте уже опубликовано свыше 100 000 статей базы знаний, которые помогают решить проблему в 50 % случаев обращения за помощью.

Когда средств удаленной диагностики и устранения проблемы недостаточно, мы привлекаем наших специалистов на местах и партнеров по всему миру, которые занимаются диагностикой и устранением проблем на месте эксплуатации наших продуктов. Специалисты Avaya и наши партнеры оперативно реагируют на любые проблемы, которые не удастся устранить удаленно, что минимизирует риски для вашего бизнеса.

Avaya гарантирует:

- Предоставление комплексной поддержки с момента заключения соглашения или получения заказа до окончания срока действия договора.
- Помощь в настройке решений в соответствии с вашими потребностями.
- Предоставление ресурсов и информации, необходимой для управления коммуникационным решением, чтобы вы могли сосредоточиться на ведении бизнеса.
- Минимизацию рисков возникновения технических проблем, связанных с интеграцией сложных сетевых сред.
- Помощь в своевременном и успешном развертывании продукта в рамках запланированной сметы.
- Обеспечение максимальной производительности и доступности благодаря полному сервисному обслуживанию.

Служба технической поддержки Avaya понимает, насколько важную роль каждый его специалист играет в предоставлении превосходного обслуживания, поэтому внутри отдела учреждена награда "Выбор клиента". Благодаря этому механизму поощрения сотрудников клиенты могут выразить свое признание тем специалистам, которые продемонстрировали первоклассное обслуживание. Вы можете на веб-странице www.avaya.com/clientchoice выдвинуть для получения этой награды своего кандидата из числа сотрудников службы поддержки Avaya, который помог вам добиться желаемых результатов и превосходно обслужил вас.

Мы хотим, чтобы вы получили максимальную пользу от программы обслуживания Avaya, в связи с чем объединили в этом документе сведения, которые помогут вам разобраться в условиях договора и терминологии, а также получить доступ к различным средствам, технической информации, пакетам обновления и техническим ресурсам.

II. Компоненты программы полного обслуживания Avaya

В рамках программы полного обслуживания или эквивалентной программы технической поддержки Avaya вы получаете возможность использовать различные средства и услуги, позволяющие постоянно поддерживать имеющиеся коммуникационные решения в актуальном состоянии. Ключевое преимущество программы обслуживания Avaya заключается в том, что работоспособность ваших систем находится под контролем Avaya EXPERT SystemsSM и других передовых средств диагностики. Кроме того, команда высококвалифицированных инженеров, работающих удаленно, оперативно реагирует на любые оповещения системы сразу после получения уведомления о них.

В эту команду входят тысячи инженеров по всему миру, которые помогают решать проблемы технического характера, административные вопросы, а также предоставляют различные инструкции. Если требуется помощь на месте, вас всегда проконсультируют наши партнеры и специалисты на местах, если же требуется поддержка технических специалистов высокого уровня, этим займется команда удаленных инженеров. В рамках программы технической поддержки Avaya вам также предоставляются самые последние пакеты обновления для продуктов, которые можно загрузить на [веб-сайте службы поддержки Avaya](#).

На веб-сайте службы поддержки Avaya (ASW) размещено огромное количество ресурсов и материалов, связанных с продуктами Avaya. При возникновении проблемы просто войдите в свою информационную панель на сайте ASW, на которой представлены все приобретенные вами продукты Avaya, ваши текущие и недавно закрытые запросы на обслуживание, а также сведения о вариантах доступа ко всему набору услуг по поддержке, оказываемых Avaya.

Всего одним щелчком мыши можно обратиться к виртуальному сотруднику службы поддержки Avaya, которая незамедлительно предоставит сведения о поддержке из базы знаний Avaya или каталога продукции Avaya. Avaya может самостоятельно уточнить ваш поисковый запрос в базе знаний Avaya значительно быстрее, чем это смог бы сделать человек. Кроме сведений о продукте, Avaya может предоставлять обучающие материалы, такие как видеоруководства, получать доступ к материалам для загрузки и даже помогать при заказе комплектующих. По мере поиска вами нужной информации Avaya в фоновом режиме формирует запрос на обслуживание и фиксирует у себя в журнале все документы, видео-, аудиоматериалы и другие элементы, которые найдены в результате поиска и просмотра ресурсов. После чего сформированный запрос на обслуживание и контекстное содержимое будет доступно как для вас, так и для специалиста службы поддержки Avaya, если вам потребуется эскалировать свой вопрос. Если в процессе поиска нужной информации совместно с Avaya вы обнаружите, что с вашей проблемой другие пользователи ни разу не сталкивались, просто нажмите на соответствующей ссылке в диалоговом окне Avaya, после чего будет запущен веб-чат со специалистом службы поддержки Avaya *прямо на сайте ASW*.

Выполнив вход на сайт ASW, вы также получаете доступ к функциональным средствам обновления своих систем. Многие из этих средств предназначены для того, чтобы помочь вам избежать проблем или более оперативно среагировать на них, если они все-таки возникнут. Например, средство аудита совместимости программного обеспечения сканирует ваше ПО и микропрограммное обеспечение. Это позволяет следить за тем, чтобы в инфраструктуре всегда выполнялись только актуальные пакеты обновления.

Средство E-Notification позволяет получать уведомления о выпуске новых пакетов обновления, окончании продаж или поддержки, исправлении для продуктов, а также другие важные обновления. В Центре загрузки Avaya вы можете самостоятельно загрузить пакеты обновления и промежуточные выпуски продуктов, чтобы поддерживать свои системы в актуальном состоянии, а также улучшить их характеристики бесперебойной работы и функциональность. На информационной панели можно быстро получить доступ к таким специальным средствам, как инструменты проверки работоспособности продукта, управления оповещениями и администрирования продуктов. Это позволяет быстро принять предупредительные меры или отфильтровать сведения об устранении неполадок по продукту или категории.

В разделах данного руководства представлены более подробные сведения об этих службах и порядке доступа к ним.

III. ПОЛУЧЕНИЕ МАКСИМАЛЬНОЙ ПОЛЬЗЫ ОТ ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ AVAYA

На веб-сайте службы поддержки Avaya представлена информация, которая поможет вам в ведении бизнеса. Ежемесячно регистрируется порядка 500 000 посещений сайта. Такая популярность этого ресурса вызвана тем, что на нем представлен широкий выбор контента и средств. Если вы еще не знакомы с ним, предлагаем ознакомиться с обзором сайта [на веб-сайте ASW](#).

A. ПОЛУЧЕНИЕ ДАННЫХ ДЛЯ ЕДИНОГО ВХОДА В СИСТЕМУ

Для доступа к различным средствам, пакетам обновления, исправлениям и подробным сведениям о продуктах и услугах потребуются данные для единого входа в систему (SSO логин). SSO логин позволяет идентифицировать вас как авторизованного пользователя. При входе на веб-сайт службы поддержки Avaya будет предложено ввести имя пользователя (или адрес электронной почты) и пароль. Если у вас нет SSO логина, нажмите на ссылку **Register Now** (Зарегистрироваться) и заполните форму.

Помните, что для получения разрешений на запуск различных отчетов, создание запросов на обслуживание или загрузку материалов для определенного покупателя или функционального места (объекта) ваш SSO логин должен быть связан с такой лицензией или информацией о покупателе. Задачи по связыванию SSO логина выполняются основным администратором системы, который предоставляет разрешения вашим ИТ-специалистам и партнерам, уполномоченным осуществлять поддержку вашего объекта (партнеру предоставляются идентификатор Link ID и SSO логин; первый представляет собой единый идентификатор, предоставляемый всем сотрудникам соответствующей организации партнера).

Ниже приведен порядок получения SSO логина.

Пример:

1. На веб-сайте службы поддержки Avaya нажмите на ссылку **Register Now** (Зарегистрироваться), расположенную под полями для ввода данных для входа.
Появится экран портала самостоятельной регистрации.
2. В раскрывающемся списке **My Relationship with Avaya** (Взаимоотношения с Avaya) выберите подходящий вариант: **Customer** (Клиент), **Partner** (Партнер) или **No Relationship** (Нет). В зависимости от выбранного варианта содержимое формы регистрации может отличаться.
 - » Если вы являетесь клиентом, введите свой Sold-To number. Это основной номер клиента Avaya для указанного местоположения. Можно ввести несколько Sold-To number.
 - » Партнерам следует ввести свой идентификатор Link ID. Это уникальный идентификатор официального партнера Avaya, который служит для связывания партнера с номерами его конечных покупателей.
3. В поле **Contact Information** (Контактная информация) введите свои имя, номер рабочего телефона, адрес рабочей электронной почты и почтовый адрес.
4. В поле **Security** (Безопасность) введите свой пароль и подтвердите его. Пароль должен содержать не менее одной заглавной буквы, одной строчной буквы, одной цифры. Длина пароля должна быть не менее 8–14 символов. Затем выберите контрольный вопрос и укажите ответ на него.
5. Ознакомьтесь с условиями использования продуктов Avaya и примите их.
6. Заполнив форму, нажмите кнопку **Submit** (Отправить). Вскоре вы получите сообщение электронной почты с подтверждением получения вашего запроса на регистрацию. После обработки запроса вы также получите соответствующее уведомление по электронной почте.

Дополнительные сведения о регистрации см. в разделе [Support Help – Avaya Access](#).

Новым пользователям следует заполнить онлайн-форму, аналогичную приведенной ниже.

Пример:

Sign Up For Your Avaya Support Account

Register now for your Avaya Single Sign On Login. Improve response times for any service issues you have going forward and receive higher priority service when you submit an online service request.

My Relationship with Avaya: Customer

ACCOUNTS & PRODUCTS

ID type: Sold To #:

CONTACT INFORMATION

First Name:

Last Name:

Work Phone:

Business Email:

Country: United States Of America

Address Line 1:

Address Line 2:

City:

State: Alabama

Zip Code:

SECURITY

Password:

Password must contain:
1 Uppercase character, 1 lowercase character, 1 number and be 8-14 characters long

Verify Password:

Security Question: Choose One

Security Answer:

☐ I accept Avaya's [Terms and Conditions](#).

CLEAR ALL CANCEL SUBMIT

При возникновении проблем воспользуйтесь разделом **Password/Login Assistance** (Помощь со входом или вводом пароля), который доступен для каждого региона. Нажмите на ссылку, расположенную под полями для ввода данных для входа на веб-сайт службы поддержки Avaya. Появится окно ввода SSO логина.

- Чтобы получить помощь по вопросу входа в систему, нажмите на ссылку для своего региона.
- Если вы забыли пароль, нажмите на ссылку **Forgot Password** (Забыли пароль?). Вам будет предложено ответить на контрольный вопрос, чтобы вы смогли получить пароль.

AVAYA

LOGIN NOW

LOGIN INFORMATION
Email Address *

Password

SUBMIT >> **FORGOT PASSWORD >>**

Don't have a login?
[Sign Up](#)
LOGIN ASSISTANCE
[Asia Pacific](#)
[Europe, Middle East & Africa](#)
[Caribbean, Latin America](#)
[United States, Canada](#)
* Avaya employees please use your Avaya handle and global password

Если у вас уже есть SSO логин, просто введите свои адрес электронной почты и соответствующий пароль.

В. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ — ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РАЗРЕШЕНИЙ

Администраторы системы или администраторы компании могут предоставлять другим сотрудникам организации и деловым партнерам разрешение на выполнение различных действий на сайте покупателя.

Для доступа к этому сайту необходимо сначала войти на веб-сайт службы поддержки Avaya: <http://support.avaya.com>.

The screenshot displays the Avaya Support Dashboard. At the top, the Avaya logo is on the left, and navigation links for SUPPORT HOME, PRODUCTS, DOWNLOADS & DOCUMENTS, SERVICE REQUESTS, PARTS REPLACEMENT, and a live chat icon are on the right. Below the header is a search bar with the text "SEARCH AVAYA SUPPORT" and a search icon. A welcome message "Welcome Avaya" with "LOG OUT" and "MY PROFILE" links is also present.

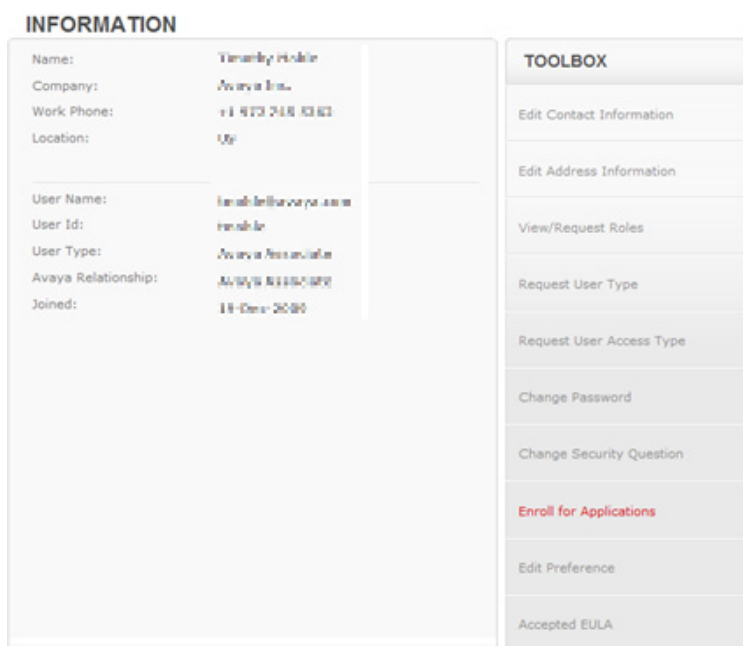
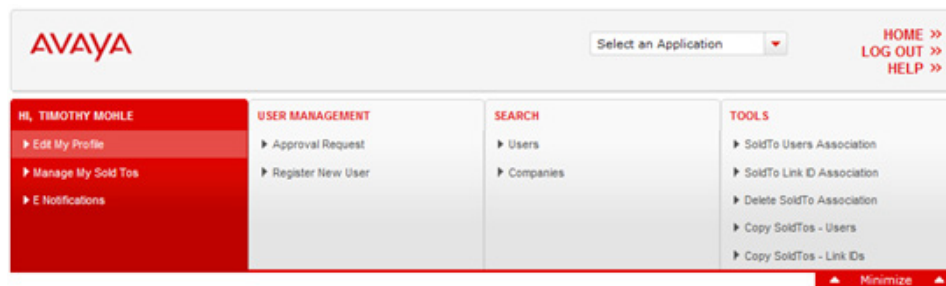
The main section is titled "Avaya Support Dashboard". On the left, there's a "MY PRODUCTS" sidebar with icons and links for various Avaya products like "Avaya Aura® Application Enablement Services, 6.3.x", "9600 Series IP Deskphones, SIP 6.2.x", "X330 WAN Access Router Module", "Avaya Aura® Conferencing, 7.2.x", and "Avaya Agile Communication Environment™, 6.2.x".

The central area features a "CREATE SERVICE REQUEST" button and a section for "OPEN SERVICE REQUESTS (4)". This section contains a table with columns: LAST UPDATED, UPDATED BY, SR #, CUSTOMER/SOLD TO, and STATUS. The table lists four open requests, each with a description and an "Escalate" button. Below this is a section for "CLOSED SERVICE REQUESTS (214)" with a "Show" dropdown.

On the right side of the dashboard, there's a "Total Service Outage" badge. Below the service requests, there are two columns: "RELATED TOP SOLUTIONS" and "RELATED TOOLS". The solutions column lists various issues like "One-X Agent: Auto-login feature not working" and "NICE: Communication Manager Application Programming Interfac...". The tools column lists "Avaya Diagnostic Portal", "Enterprise Solutions PEP Library (Restricted Access)", "Manage Alarms", "Manage Licensing", and "Compatibility Matrix".

At the bottom, there's an "ANNOUNCEMENTS" section with a red header. It contains a notice about website updates and a link to confirm browser compatibility. Below the announcements is a footer with navigation links for TOOLS, COMMUNITY, TRAINING, HELP & POLICIES, and ALERTS & REPORTS. The footer also includes "About Avaya", "Contacts", "Careers", "Site Map", "Terms of Use", "Privacy Statement", and "© 2009-2013 Avaya Inc."

Затем выберите элемент **My Profile** (Мой профиль) в верхней части окна. На этой странице можно внести изменения в свой профиль (Edit your profile), перейти к управлению сайтом покупателя (Manage your Sold-To's) и указать адрес электронной почты для уведомлений (E-Notifications).

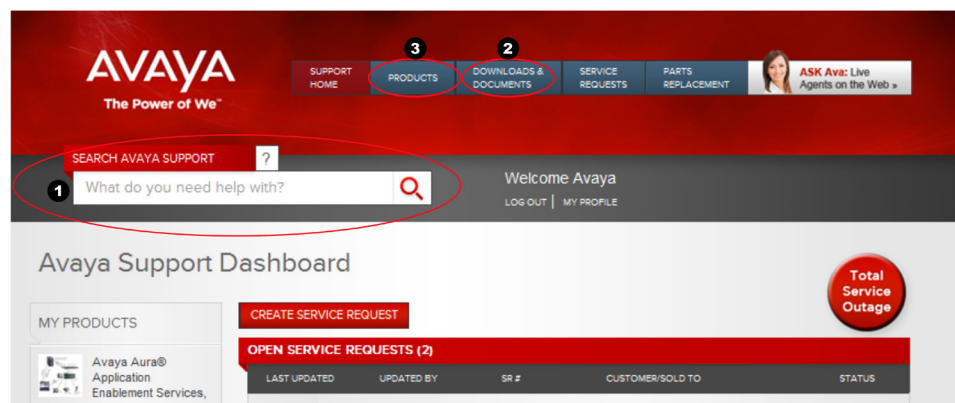


В разделах в верхней части экрана представлены различные задачи, которые может выполнять администратор системы, такие как предоставление разрешений пользователям (ИТ-специалистам компании и партнерам с использованием их идентификаторов Link ID). Крайне важно предоставить разрешения партнерам и техническим специалистам компании, чтобы они могли работать со средствами и запускать отчеты от вашего имени. К таким отчетам и средствам относятся отчеты о проверке работоспособности системы, возможность загружать ПО и микропрограммное обеспечение для своих коммуникационных решений, отправка уведомлений по электронной почте, возможность создавать веб-заявки для службы поддержки, изменять их статус и получать уведомления об изменении этого статуса, а также многие другие возможности.

Кроме того, в разделах в верхней части экрана администраторы системы могут утверждать заявки на регистрацию, регистрировать новых пользователей, выполнять поиск разрешений пользователей а также связывать сайт покупателя (например, с идентификатором Link ID партнера), удалять связи сайта покупателя, передавать связи сайта покупателя и идентификаторы Link ID.

С. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФУНКЦИИ ПОИСКА НА ВЕБ-САЙТЕ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ AVAYA ДЛЯ ПОИСКА ИНФОРМАЦИИ, ДОКУМЕНТОВ И МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ЗАГРУЗКИ

Существует несколько способов поиска нужной информации на веб-сайте службы поддержки Avaya (<http://support.avaya.com>). Изучив все эти способы, вы сможете быстро находить нужные сведения и программное обеспечение.



1. В верхней части каждой страницы сайта имеется поле глобального поиска
2. Также для поиска можно воспользоваться страницей **Downloads and Documents** (Загрузки и документы):
<http://support.avaya.com/downloads/>
3. Кроме того, поиск можно осуществлять в разделе **Product** (Продукт) на страницах каталога продуктов:
<http://support.avaya.com/products/>

База знаний

- В поле **Search Avaya Support** (Поиск по сайту поддержки Avaya) можно указать запрос для поиска в базе знаний Avaya, а также по содержимому нескольких репозиториях службы поддержки.
- Ресурсы базы знаний Avaya предоставляются бесплатно всем клиентам глобальных сервисных служб Avaya, у которых имеется соглашение на поддержку, а также нашим авторизованным партнерам. Свыше 100 000 статей базы знаний позволяют решить проблему в более чем 50 % случаев обращения за помощью, поскольку этой базой знаний также пользуются инженеры Avaya для устранения неполадок клиентов.

Статьи базы знаний Avaya посвящены следующим вопросам:

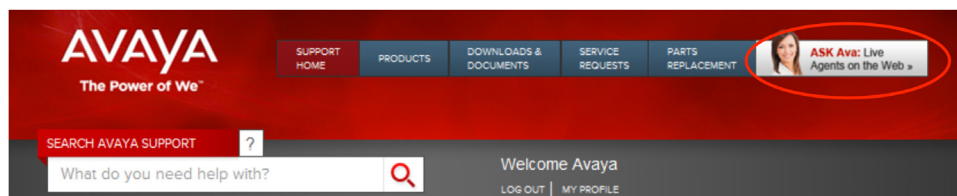
- » решение проблем;
 - » руководства по администрированию и технические руководства;
 - » сведения о пакетах обновления;
 - » руководства по установке, миграции, обновлению и настройке;
 - » сведения о программах обучения и сертификации;
 - » ссылки на другую сопутствующую информацию.
- База знаний Avaya — это основной ресурс, к которому обращаются технические специалисты Avaya по всему миру для определения неполадок и их последующего устранения. Статьи базы знаний написаны аккредитованными специалистами по поддержке Avaya и нашими партнерами. Они предоставляют четко задокументированные и проверенные на практике процессы устранения известных проблем. Клиентам всегда доступны апробированные процедуры диагностики, ссылки на соответствующие сведения об обновлениях продуктов, примечания к приложениям и другая соответствующая документация. Кроме того, вы можете напрямую отправить отзыв о содержимом со своим предложением по улучшению документации по продукту, обучающих материалов или процесса разработки продуктов в целом.

- По мере ввода ключевых слов своего запроса в поле Search Avaya Support (Поиск по сайту поддержки Avaya) появляется список предлагаемых вариантов слов на основе наиболее популярных запросов других пользователей. Выберите нужное слово из списка или щелкните по значку увеличительного стекла, чтобы продолжить ввод своего запроса. Запрос можно ввести полностью или частично, включая коды оповещений, идентификаторы или заголовки документов, а также содержимое, относящееся к определенному продукту.

Советы по поиску

- Запрос должен включать:
 - » название продукта или его категории;
 - » краткое описание проблемы/симптомов/процедуры;
 - » общие сведения.
- Закрывайте точные слова или фразы в кавычки.
- Чтобы включить слова в поиск, введите знак плюса (+), чтобы исключить их, введите знак минуса (-), также используйте оператор "OR" между словами (например: перенаправление OR обработка + "все вызовы"- удаленные).
- Не указывайте дефисы при поиске, поскольку система распознает их как знаки минуса и исключает соответствующие слова из поиска.
- Чем точнее поисковый запрос соответствует названию заголовка документа или тексту в нем, тем лучше будут результаты поиска.
- Под результатами поиска размещен параметр, позволяющий оценить эффективность поиска. Компания Avaya ценит отзывы своих клиентов, которые позволяют нам постоянно улучшать свои средства и поисковые системы.

Avaya Services Virtual Agent — новый виртуальный сотрудник службы поддержки Avaya для обслуживания клиентов глобальных сервисных служб Avaya



Avaya призвана улучшить качество решения различных вопросов, которые могут возникнуть в отношении вариантов получения поддержки. Avaya Services Virtual Agent предоставляет сведения об использовании средств Avaya, а также справку по поиску сопроводительной документации к продуктам Avaya. Она доступна круглосуточно и ежедневно, помогая более эффективно использовать веб-сайт службы поддержки в перечисленных ниже вопросах.

Создание запросов на обслуживание	Заказ запасных частей для замены	Доступ к определенному средству
Работа с информационной панелью	Знакомство с веб-сайтом службы поддержки	Регистрация продукта
Поиск и просмотр обучающих видео Avaya	Администрирование сайта покупателя	Общение в чате со специалистом по поддержке
Оформление подписки на уведомления об обслуживании	Демонстрация возможностей Avaya	А также многие другие возможности...

Чтобы обратиться к Avaya, войдите на сайт <http://support.avaya.com> и щелкните по значку Avaya в правом верхнем углу главной страницы.

Если Avaya не сможет предоставить сведения по решению возникшей проблемы, нажмите на ссылку **Click-to-chat** (Перейти в чат), чтобы перейти к онлайн-общению с представителем службы технической поддержки Avaya.

AVAYA
The Power of We™

SUPPORT HOME PRODUCTS DOWNLOADS & DOCUMENTS SERVICE REQUESTS PARTS REPLACEMENT ASK Ava: Live Agents on the Web

SEARCH AVAYA SUPPORT ?
What do you need help with?

Welcome Avaya
LOG OUT | MY PROFILE

Downloads & Documents

Enter Your Product Here
Avaya Modular Messaging 5.2.x

FILTERS

Content Type
Select All | Clear All

- ☐ Administration & System Programming
- ☐ Application & Technical Notes
- ☐ Declarations of Conformity
- ☐ Design, Development & System Management
- ☐ Documentation Libraries
- ☐ End of Sale Notices
- ☐ Installation, Migrations, Upgrades & Configurations
- ☒ Maintenance & Troubleshooting
- ☐ Overviews
- ☐ Product Correction Notices

DOCUMENTS

TITLE	DATE
Maintaining the Avaya S8800 1U Server for Modular Messaging	05 Jun 2013
Maintaining and Troubleshooting the HP ProLiant DL360 G7 server for Modular Messaging	05 Jun 2013
Maintaining the Avaya S8730 Server for Modular Messaging	17 Jan 2013
Modular Messaging S3500-Family Hardware Maintenance and Additions	10 Feb 2010

[VIEW DOWNLOADS](#)

- На страницах Downloads & Documents (Загрузки и документы) представлен обширный набор материалов по продуктам и их выпускам.
- Если у продукта нет выпуска или вам не известна эта информация, можно выбрать параметр **All** (Все), после чего автоматически отобразятся результаты поиска по всему содержимому.
- Чтобы ограничить или расширить область поиска, воспользуйтесь фильтрами **Content Type** (Тип содержимого).
- **Новинка!** Мы увеличили длину отображаемых заголовков результатов поиска до 100 знаков. Чтобы целиком просмотреть заголовок, длина которого превышает 100 знаков, наведите указатель мыши на такой результат поиска.
- **Новинка!** Если используемый браузер поддерживает такую возможность, теперь в результатах поиска можно щелкнуть правой кнопкой мыши по нужному документу, чтобы сохранить ссылку на него или сразу загрузить файл на компьютер.

- На странице **Product** (Продукт) автоматически отображается соответствующее содержимое. Это ежедневно обновляемое содержимое включает сведения о последних решениях, уведомления о поддержке, заметки о выпусках, информацию о загрузках программного обеспечения и пакетах обновления, руководства пользователя и многое другое. В разделе **Top Solutions** (Популярные решения) представлено пять наиболее часто используемых статей базы знаний, относящихся к выбранному продукту.
- **COBET**. Чтобы посмотреть все решения, нажмите на ссылку **View All** (Просмотреть все) в разделе **Top Solutions** (Популярные решения). На странице **Downloads & Documents** (Загрузки и документы) появится полный список всех статей базы знаний, относящихся к выбранному продукту и выпуску.
- В разделе Troubleshoot by **Problem** (Устранение проблемы) можно быстро выполнить поиск по продукту, выпуску и ключевым словам.
- В разделе Troubleshoot by **Related Products** (Устранение проблем связанных продуктов) представлены тесно связанные продукты. Нажмите на ссылку на продукт, чтобы отобразить его и связанное с ним содержимое на открытой странице **Product** (Продукт).

D. СООБЩЕНИЕ О ПРОБЛЕМЕ И ОБРАЩЕНИЕ ЗА ПОМОЩЬЮ

Когда требуется сообщить о проблеме или обратиться за помощью, можно быстро создать онлайн-запрос на обслуживание с помощью службы создания веб-заявок Avaya.

Она позволяет создавать заявки любой степени важности. Чтобы создать веб-заявку для службы поддержки, выполните указанные ниже действия.

1. Войдите на веб-сайт службы поддержки Avaya.
2. В меню навигации в верхней части страницы щелкните по элементу **Service Request** (Запрос на обслуживание).
3. Нажмите кнопку **Create New Service Request** (Создать запрос на обслуживание).

Будет предложено выбрать покупателя или указать серийный номер. Если вам неизвестны такие данные, можно выбрать другие параметры, такие как местоположение, идентификатор объекта Nortel, название продукта или краткое имя. Затем необходимо заполнить форму запроса на обслуживание и отправить ее.

Create a Service Request

What would you like to do? 

I need to fix my product
I need to fix my product
I need to request Avaya Services to move, add, change
I have a question about an Avaya product
I need Implementation Assistance
I need to arrange for planned, remote service / support
I need a parts replacement

1. CHOOSE YOUR STARTING POINT

Find your Sold To

Please include all leading zeros!

Type your Sold To or Location

or

Enter your Serial Number

Serial number (eg. 00DR11261423TN795)

1. CHOOSE YOUR STARTING POINT

Find your Sold To

Please include all leading zeros!

Type your Sold To or Location

or

Enter your Serial Number

123ABC

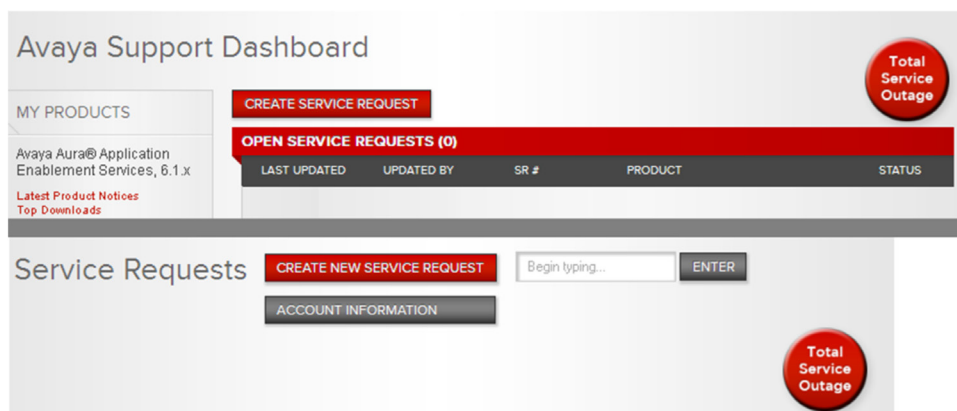
No results for Serial "123ABC", "Entitlement confirmed"

Refine your search: Choose one

PRODUCT NAME	ASSET NICKNAME	SERIAL NUMBER	LOCATION
No assets were found for the criteria entered.			

Порядок сообщения о полном выходе продукта из строя

Клиенты могут сообщить о полном выходе продукта из строя всего одним нажатием кнопки на сайте <http://support.avaya.com>. Большая красная кнопка **Total Service Outage** (Полный выход из строя) находится в разделе **Dashboard** (Информационная панель), а также на странице **Service Request** (Запрос на обслуживание).



Нажав эту кнопку, вы можете быстро сообщить о сбоях в работе наших продуктов, заполнив простую форму, которая мгновенно отправляется группам аварийного восстановления и в службы поддержки. Эти группы работают круглосуточно и ежедневно, позволяя оперативно восстановить работоспособность продуктов.

После нажатия этой кнопки появится экран отправки сведений о проблеме, на котором уже будет автоматически указана ваша контактная информация. При необходимости ее можно изменить. Введите Sold-To number, название продукта, описание сбоя, а также другую сопутствующую информацию, а затем отправьте свою заявку.

Буквально в считанные минуты с вами напрямую свяжется представитель группы аварийного восстановления, чтобы незамедлительно приступить к устранению неполадок.

Порядок сообщения о проблеме по телефону

Обратитесь к веб-сайту службы поддержки Avaya, чтобы получить инструкции по подаче заявок на обслуживание по телефону или через Интернет, а также узнать номера контактных телефонов для определенной страны, службы или продукта. Перейдите на сайт <http://support.avaya.com> и в меню в нижней части страницы в разделе **Help & Policies** (Справка и политики) выберите **Contact Avaya Support** (Обратиться в службу поддержки Avaya).

Заявки на обслуживание по незначительным проблемам следует отправлять через Интернет, если имеется доступ к веб-сайту службы поддержки Avaya.

При обращении по телефону потребуется сообщить свой номер покупателя или сайта.
Следуйте указаниям по выбору соответствующей платформы.

1. Перед разговором с представителем группы глобальной службы поддержки (GSS) подготовьте и держите под рукой следующие сведения:
 - a. ваше имя и номер телефона для обратной связи;
 - b. имя и номер телефона специалиста на месте эксплуатации продукта;
 - c. описание оборудования и симптомов;
 - d. сведения о любых недавних изменениях в решениях, таких как обновление или изменение конфигурации;
 - e. время возникновения неполадки и то, какое влияние это оказало на ваш бизнес;
 - f. сведения о любых мерах по изучению проблемы, предпринятых другими специалистами;
 - g. сведения о любых предыдущих подобных случаях, связанных с продуктами Avaya;
 - h. подтверждение возможной оплаты (если применимо).
2. Перед тем как завершить разговор, обязательно зафиксируйте следующие сведения:
 - a. номер заявки;
 - b. время обращения (обратите внимание, что сотрудник, создающий заявку, автоматически получает подтверждение о ее создании и при ее обновлении).

Вам сообщат номер заявки. Сохраните его на будущее. Чтобы быть в курсе статуса своей заявки, можно оформить подписку на получение **уведомлений об изменении статуса заявки** (подробные сведения см. в разделе F настоящего руководства), а также обратиться к разделу **Avaya Support > Dashboard** (Служба поддержки Avaya > Информационная панель) или **Service Request** (Запрос на обслуживание) службы создания веб-заявок.

При обращении в компанию Avaya по телефону вам будет предложено сообщить номер своей заявки. После этого ваш вызов будет перенаправлен специалисту, занимающемуся вашим обращением.

При желании можно оставить сообщение голосовой почты или нажать клавишу "0" для разговора с инженером. В большинстве случаев специалисты Avaya способны удаленно проверить наличие проблем и устранить их без необходимости выезда на место. Можно оформить подписку на получение уведомлений об изменении статуса заявки, которые позволят вам отслеживать этапы решения проблемы, на которых находится ваша заявка.

Новые преимущества для клиентов, которые приобрели программу обслуживания Avaya

Avaya исключила из процесса поддержки действия по выставлению незначительных счетов для клиентов с соглашениями на обслуживание и торговых партнеров, обращающихся за удаленной поддержкой. Теперь Avaya больше не будет выставять счета за следующие действия:

- смена пароля;
- обращение за простыми инструкциями;
- обращение по незначительным вопросам программирования (за исключением фактических действий по программированию/добавлению функциональных возможностей и внесению изменений).

Для клиентов, которые приобрели программу обслуживания Avaya, и торговых партнеров компания Avaya исключит оплату за обращения по простым вопросам, включающим удаленное управление оборудованием.”

Перед тем как передать сведения для решения проблемы инженеру по оборудованию, компания Avaya предоставит все данные о возможных расценках на такую работу.

- Проблемы, которые предположительно могли возникнуть в результате действий сторонних поставщиков включая действия местных телекоммуникационных компаний, сети, программное обеспечение, локальное оборудование клиента
 - » Программирование
 - » Приложения сторонних разработчиков и их интеграция
- Отсутствие общего энергоснабжения
- Изменения, внесенные клиентом, которые могли вызвать проблему
- Предположительное повреждение оборудования
- Действия непреодолимой силы и природные катаклизмы
- Запросы от клиентов, обслуживаемых 8 часов в день, 5 дней в неделю, которые были получены в нерабочее время
- Небрежное обращение с продукцией

Компания Avaya больше не будет выставять счета клиентам с соглашением на обслуживание за услуги по удаленной установке служб, пакетов обновления, не предназначенных для установки клиентами, исправлений или персональной коммуникационной сети, предоставленные как в рабочее, так и в нерабочее время.

Е. ЭСКАЛАЦИЯ ЗАПРОСА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ЗАДАЧИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ЗАПРОСЫ

Если вы не удовлетворены качеством решения проблемы или вам требуется более оперативная помощь в устранении неполадки, вы можете эскалировать свой запрос на обслуживание через Интернет посредством веб-сайта службы поддержки.

1. Войдите на веб-сайт службы поддержки Avaya.
2. На своей информационной панели или на странице **Service Request** (Запрос на обслуживание) выберите открытый **запрос на обслуживание (SR)**. Для каждого открытого SR доступна кнопка **Escalate** (Эскалировать). Нажмите кнопку  **Escalate**, чтобы перейти к экрану **Add an Update** (Добавить обновление).
3. Выберите вариант **Management Engagement Request** (Запрос поддержки специалиста высшего уровня), выберите причину в раскрывающемся списке **Reason** (Причина), затем укажите сведения в полях **Circumstances** (Подробные сведения) и **Business Impact** (Последствия для бизнеса). Укажите свой номер телефона для связи. Нажмите кнопку **Submit** (Отправить).

Ваш запрос на эскалацию будет сразу же перенаправлен менеджеру GSS, который обычно реагирует на подобные запросы в течение одного часа, если заявка была отправлена в рабочее время, указанное в соглашении об обслуживании.

×

Add an update

TYPE

☐ Note/Attachments

☐ Records Update Request

☐ Status Request

☒ Management Engagement Request

REASON

Choose one

Management Engagement Requests will be responded to within one hour.

CIRCUMSTANCES

BUSINESS IMPACT

1500 characters remaining

1500 characters remaining

PERSON TO BE CONTACTED

Name

Avaya Partner

Change Contact

Email

avayabp@hotmail.com

Phone

+1-908-953-6000

CANCEL

SUBMIT

Предоставление поддержки по программе обслуживания Avaya

Реагирование на серьезные проблемы в рамках программы полного обслуживания клиентов 8 часов в день, 5 дней в неделю

С понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00	Удаленный технический специалист ответит в течение 4 рабочих часов с момента получения оповещения или запроса на обслуживание. Если компания Avaya посчитает, что решить проблему удаленно не удастся, и решит отправить на место эксплуатации технического специалиста, то последний прибудет к клиенту в течение 4 рабочих часов с момента получения заявки на выезд.
Нерабочее время: суббота, воскресенье и праздничные дни	Если клиент решит дождаться наступления стандартного рабочего времени, указанного в соглашении на обслуживание, удаленный технический специалист ответит в течение 4 часов с момента начала следующего рабочего дня.

Реагирование на серьезные проблемы в рамках программы полного ежедневного и круглосуточного обслуживания клиентов

С понедельника по воскресенье (в любое время)	Удаленный технический специалист ответит в течение 4 рабочих часов с момента получения оповещения или запроса на обслуживание. Если компания Avaya посчитает, что решить проблему удаленно не удастся, и решит отправить на место эксплуатации технического специалиста, то последний прибудет к клиенту в течение 4 рабочих часов с момента получения заявки на выезд.
---	---

Реагирование на незначительные проблемы в рамках программы полного обслуживания клиентов 8 часов в день, 5 дней в неделю

С понедельника по пятницу	До 17:00 следующего рабочего дня.
---------------------------	-----------------------------------

Реагирование на незначительные проблемы в рамках программы полного ежедневного и круглосуточного обслуживания клиентов

С понедельника по пятницу	До 17:00 следующего рабочего дня.
---------------------------	-----------------------------------

Примечание. Время выезда отсчитывается с момента определения того, что проблему не удастся решить удаленно, и передачи заявки выездному техническому персоналу. Продолжительность времени выезда отсчитывается с момента отправки заявки на выезд.

В среднем в более чем 99 % случаев проблема решается удаленно. Выезд специалистов требуется только тогда, когда специалистам Avaya не удастся решить проблему удаленно.

Клиенты могут располагать разными соглашениями об уровне обслуживания с компанией Avaya или ее партнерами. Чтобы уточнить условия своего соглашения, обратитесь к своему менеджеру по работе с клиентами Avaya или партнеру Avaya.

Определения серьезных и незначительных проблем

Применимо к следующим моделям поддержки продуктов Heritage Avaya и Nortel: Utility, Traditional, ServiceSPAN, ASK или Hardware Maintenance (вместе с услугами по поддержке ПО)

Серьезная проблема	Из строя вышли 25 % и более процентов каналов и/или станций, обслуживаемых коммуникационным решением Avaya, по причине сбоя продуктов Avaya.
Незначительная проблема	Любой сбой продуктов Avaya, не подпадающий под определение серьезной проблемы.
Оповещения	Степень серьезности (важная или незначительная) определяется программным обеспечением EXPERT. Оповещение важной степени серьезности не всегда указывает на серьезные проблемы и может обрабатываться по-другому, чем серьезная проблема. Оповещение незначительной степени серьезности не всегда указывает на незначительные проблемы и может обрабатываться по-другому, чем незначительная проблема.

При решении проблем приоритет отдается устаревшим продуктам с продленным периодом поддержки ввиду продолжительности работы таких продуктов.

Г. ОФОРМЛЕНИЕ ПОДПИСКИ НА ПОЛУЧЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ ОБ ИЗМЕНЕНИИ СТАТУСА ЗАЯВКИ

Сотрудники глобальных сервисных служб Avaya предоставляют своим клиентам и торговым партнерам возможность оформить подписку на получение уведомлений о текущем состоянии их заявок на обслуживание, а также оповещений и запросов на обслуживание, относящихся к их коммуникационным решениям. Уведомления бесплатно отправляются по электронной почте и с помощью других средств передачи текстовой информации. Уведомления об изменении статуса заявки отправляются по электронной почте в формате HTML или обычного текста.

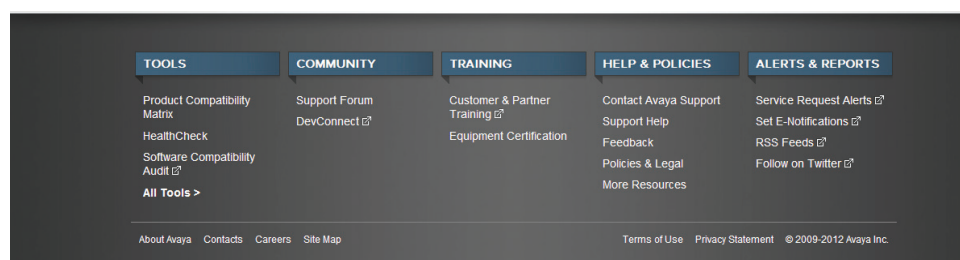
Оформив подписку на такие уведомления, вы и ваши сотрудники всегда будете в курсе последних сведений о решении проблемы и действиях, предпринятых для ее устранения. Теперь вам не требуется звонить по телефону, чтобы узнать эту информацию, поскольку вам заранее будут отправляться уведомления о статусе вашей заявки или оповещения. Подписчикам отправляются сообщения электронной почты со сведениями о статусе заявки, включая ссылку на соответствующую онлайн-службу Online Service Manager, где можно ознакомиться с более подробными сведениями.

На сайте уведомлений об изменении статуса заявок имеется возможность настроить способ получения компанией уведомлений, тип обновлений, которые требуется получать, а также расписание их отправки. Можно выбрать возможность получать оповещения для продуктов, заявок на устранение проблем и запросов на обслуживание. Также можно выбрать, в каких случаях получать уведомления: при создании заявки или запроса на обслуживание, при его закрытии или при изменении его статуса (выезд технического специалиста, отправка комплектующих или изменение примечаний к обращению).

Уведомления об изменении статуса заявки отправляются в формате HTML и имеют цветовую кодировку. Красным цветом обозначаются первоначальные уведомления, желтым цветом — текущие открытые заявки, а также те, которые были обновлены, зеленым цветом обозначаются успешно разрешенные заявки. Вам всегда доступна подробная информация, и если вам потребуются такие сведения, вы можете обратиться по телефону к специалисту Avaya, назначенному для обработки вашего обращения. Имя такого специалиста указывается в примечании к статусу обращения.

Для оформления подписки на уведомления об изменении статуса заявки вам потребуется идентификатор для единого входа. Такой идентификатор также должен быть связан с сайтами покупателя, для которых требуется получать уведомления (в разделах III и IV представлена информация о том, как получить SSO логин и осуществлять администрирование сайта покупателя).

На главной странице веб-сайта службы поддержки (<http://support.avaya.com>) перейдите к разделу в нижней части и в области **Alerts & Reports** (Оповещения и отчеты) нажмите на ссылку **Services Request Alerts** (Уведомления о статусе запроса на обслуживание).



Затем нажмите на ссылку **Create an Alert** (Создать уведомление) и следуйте инструкциям на экране.

Наша задача заключается в том, чтобы держать вас в курсе последних данных о состоянии вашей заявки и предоставить вам эффективные средства, которые помогут в выполнении повседневных задач.

Уделите время оформлению подписки на уведомления об изменении статуса заявок для своих систем, чтобы всегда владеть актуальной информацией.

Г. ОТЧЕТЫ О ПРОВЕРКЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

Avaya HealthCheck — это бесплатное веб-средство для клиентов и партнеров, заключивших соглашение на обслуживание Avaya. Оно позволяет автоматизировать выполнение сотен системных команд и сравнивать настройки администрирования системы с рекомендуемыми компанией Avaya параметрами конфигурации. Основным источником оповещений или сбоев служат ошибки и отклонения в конфигурации.

Средство HealthCheck определяет области, в которых настройки могут отличаться от рекомендуемых Avaya значений, и предоставляет простые для понимания отчеты, с помощью которых вы сможете внести нужные изменения в конфигурацию системы, чтобы повысить ее производительность и надежность. Эти отчеты, доступные для многих приложений и устройств Avaya, позволяют получить подробную информацию о том, как осуществляется администрирование ваших систем, и содержат рекомендации по внесению соответствующих изменений в конфигурацию (если будет выявлена такая необходимость).

В отчете в столбце **Recommended Action** (Рекомендуемое действие) содержатся подробные сведения о внесении рекомендуемых изменений. Информацию, содержащуюся в этом столбце, также можно использовать для поиска подходящих статей базы знаний или руководств по программированию, которые помогут внести нужные изменения.

Помимо средства HealthCheck также можно запустить отчет о совместимости ПО Avaya Software Compatibility Audit report (ASCA). В отчете ASCA отражаются данные об установленных в системе версиях ПО и микропрограммного обеспечения, а также сведения о последних версиях программного обеспечения, доступных для различных компонентов решения.

Средством HealthCheck в настоящее время могут бесплатно воспользоваться клиенты и партнеры, у которых имеется соглашение на поддержку Avaya, распространяющееся на оборудование, а также учетные данные Avaya для единого входа (SSO логин).

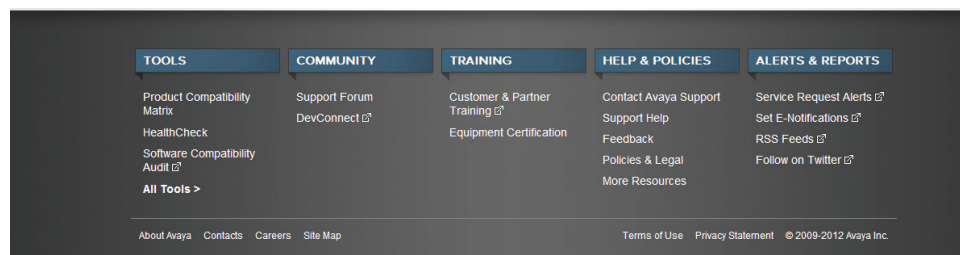
Ниже перечислены системы, которые поддерживаются средством HealthCheck.

Avaya Communication Manager версии 2.0 или более поздней, установленный на следующих платформах и шлюзах Avaya: • S8300 • S8400 • S8500 • S8700 • S8710 • S8720 • S8730 • G250 • G350 • G450 • G700	Вспомогательные системы (все версии): • Avaya INTUITY® Audix • Avaya INTUITY Audix LX • Модульные службы хранения сообщений Avaya • Avaya Call Management System
---	--

В будущем этот список будет дополняться другими продуктами и выпусками.

Получение отчета средства HealthCheck

- Перейдите на сайт <http://support.avaya.com> и войдите в систему, используя свой SSO логин.
- В нижней части страницы в разделе **Tools** (Средства) щелкните по средству **HealthCheck**. Прокрутите страницу вниз и нажмите на ссылку **Click here to run the HealthCheck Tool** (Щелкните здесь, чтобы запустить средство HealthCheck).



- Введите свой идентификатор покупателя.

A screenshot of the Online Service Manager Health Check Tool form. The form is titled "Online Service Manager" and "Identify and Validate Customer - Health Check Tool". It instructs the user to "Enter the customer's SoldTo Account. If you do not have this information you may search by name and address." The form contains several input fields: "Sold To:" (a single text box), "OR", "Name:" (a single text box), "Address:" (a single text box), and "City, State ZIP:" (three separate text boxes for city, state, and ZIP). There is a "Search Rules" link and a red "SEARCH" button at the bottom of the form.

- Если для поиска недостаточно сведений, появится список доступных вариантов.

A screenshot of the Online Service Manager search results page. The page is titled "Online Service Manager" and "Customer Identification and Validation - Health Check Tool". It instructs the user to "Select the appropriate customer from the search results below." The search results are displayed in a table with a red header "SEARCH RESULTS". The table has two columns: "CUSTOMER" and "SELECT". The "CUSTOMER" column contains a list of customer names, and the "SELECT" column contains a checkbox. At the bottom of the table, there is a red "NEXT >>" button.

- Затем будет предложено выбрать продукты, для которых нужно получить отчет HealthCheck, а также можно установить переключатель **All Products eligible for a HealthCheck Report at this location** (Все продукты, для которых можно запустить отчет HealthCheck в этом местоположении).

Online Service Manager

Health Check Tool: Product Selection

To create a Health Check report please provide the parameters of the request in the form below.
For Additional Help:

→ Health Check Help Page
→ Health Check User Guide

SOLD TO LOCATION

Sold To: [Field]
Company name: [Field]
Address: [Field]

NOTIFICATION CONTACT

Notifications related to this Health Check report will be sent to:

Email Address: [Field]

REPORT DESCRIPTION

A description must be entered for this request for your own tracking purposes.
Report Description: [Field]

SELECT PRODUCTS

☐ All products eligible for Health Check reports at this location
☒ Only the following products (below)

Eligible Products: [List]
Selected: [List]
Add >
< Remove

Create Report >>

- Нажмите кнопку **Create Report** (Создать отчет).
- Чтобы запустить отчет HealthCheck, компании Avaya требуется удаленный доступ к вашим системам. Для этого используются автоматизированные средства и возможности. Для каждой системы производителем задаются пароли по умолчанию. Средство HealthCheck будет использовать именно пароли по умолчанию, однако если вы изменили пароль, введите его в окне ниже. В противном случае программе HealthCheck не удастся выполнить запрос с использованием параметров по умолчанию.

Online Service Manager

Health Check Tool - Password Override

By default, HealthCheck runs using Avaya standard passwords. If the password has been changed, then the appropriate password must be provided. In the list below, please select the "Product" that you have changed from the standard password and enter the appropriate password in the "Enter Password" field. If the password field is left blank, the Avaya standard password will be used by the tool.

→ Return to Previous Product Selection Page

PASSWORD OVERRIDE		
PRODUCT	TOOL	ENTER PASSWORD
[Product Icon]	Media Gateway Health Check	[Field]
[Product Icon]	Media Gateway Health Check	[Field]

Submit >>

По завершении создания отчета HealthCheck вам будет отправлено сообщение электронной почты с инструкциями по его получению.

Отчет будет создан в течение 72 часов с момента получения запроса.

После отправки вами запроса на использование средства HealthCheck программа подключится к вашим системам с помощью EXPERT Systems и других средств, разработанных Avaya для автоматизированного выполнения сотен команд. Полученные данные будут объединены в понятный и удобный для пользователей отчет. После чего он будет размещен на защищенном сервере Avaya, а вам будет отправлено сообщение электронной почты со сведениями о том, как получить к нему доступ.

Subject: Avaya Health Check Report

AVAYA Online Service Manager

Avaya Support: Health Check Report

Your request for a HealthCheck report(s) has been submitted and the results should be available within 72 hours.

Report ID: 47be03e8-247c-43e0-b341-6cba803b084f

- Product: 

Report ID: 8df8a882-5a5c-43a3-9462-e6881f99ca5d

- Product: 

You can view the report(s) by following these steps:

1. Go to the Avaya [HealthCheck](#) tool.
2. Login with your Avaya SSO Login
3. Click the "View Previously Requested Reports" link

Thank you for choosing Avaya!

Please visit [support.avaya.com](#) for product documentation, downloads, service request management, tutorials and more online technical support services.

This is an automated notification. Replies to this email will not be received by Avaya Customer Support and cannot be answered.

Ознакомление с отчетами HealthCheck

После получения отчета HealthCheck можно выбрать модули, сведения о которых требуется просмотреть.

Пример:

Online Service Manager

Health Check Report Summary

[Health Check Help Page](#)

[Health Check User Guide](#)

REPORTS INDEX					
REQUEST DATE	SYSTEM ID	PRODUCT	REPORT ID	TITLE	HEALTH CHECK REPORT
09/26/2013 10:04 MT	00000000000000000000000000000000	Avaya Aura Core	47be03e8-247c-43e0-b341-6cba803b084f		View
09/26/2013 10:04 MT	00000000000000000000000000000000	Avaya Aura Core	20bcc09f-ad27-46f2-b318-e24f44315a81		View
09/26/2013 10:04 MT	00000000000000000000000000000000	Avaya Aura Core	f714dd98-e52a-4e5a-995f-777c1238eb6c		View
09/26/2013 10:04 MT	00000000000000000000000000000000	Avaya Aura Core	8df8a882-5a5c-43a3-9462-e6881f99ca5d		View

4 report(s)

Нажмите на ссылку **View** (Просмотреть), чтобы ознакомиться с отчетом, в котором указаны существующие настройки администрирования, рекомендуемые значение и дополнительные сведения о рекомендуемых действиях. Чтобы узнать о них подробнее, скопируйте ключевые слова рекомендуемого действия и вставьте их в поле **Search Avaya Support** (Поиск по сайту поддержки Avaya), расположенное в верхней части веб-сайта службы поддержки, для поиска сведений в базе знаний Avaya.

Дополнительные сведения о том, как использовать ресурсы базы знаний, см. в разделе III С настоящего руководства.

Пример:

» [Return to Home](#)

Results Summary

NgHealthCheckTool - [Details]

Source Setting	Value	Optimal Value	Recommended Actions
MG 16	Connection	Unable to Connect	Connected Check connection with MG
MG 15	Primary Search in recovery	5	4 Primary search is not configured correctly. Configure it properly.
MG 13	Primary Search in recovery	5	4 Primary search is not configured correctly. Configure it properly.
MG 12	Primary Search in recovery	5	4 Primary search is not configured correctly. Configure it properly.
MG 11	'Show Faults' Status	Faults Found	No Faults Resolve Faults. See details.
MG 11	Primary sync source	System has a DS1/E1/T1 Media Module board and R is not the primary sync source.	DS1/E1/T1 Media Module board needs to be administered as the primary sync source. Correctly administer the Sync sources for the MG.
MG 11	Transition Point in recovery	One or More of the IP addresses in the MGC list is not a CLAN or the last IP is not a CLAN or LSP.	Transition Point configured correctly. Check entries in MGC list.
MG 11	Primary Search in recovery	5	4 Primary search is not configured correctly. Configure it properly.
MG 8	Primary Search in recovery	5	4 Primary search is not configured correctly. Configure it properly.
MG 2	Primary Search in recovery	5	4 Primary search is not configured correctly. Configure it properly.

Site/Product Info

WEBMD, INC.
3055 LEBANON PIKE
BLDG 3
NASHVILLE, TN
372142230

Product:
webmdsb
(000)564-5067
SE Code: 587198

Case Id:
121257565

Базу знаний Avaya можно использовать в следующих целях:

- поиск сведений о вставленном в поле поиска рекомендуемом действии;
- получение ответов на вопросы, касающиеся рекомендуемых действий;
- поиск руководства по администрированию и последних пакетов обновления.

Пример:

AVAYA
The Power of We™

SUPPORT HOME PRODUCTS DOWNLOADS & DOCUMENTS SERVICE REQUESTS PARTS REPLACEMENT

SEARCH AVAYA SUPPORT What do you need help with?

Welcome Leslie
LOG OUT | MY PROFILE

Avaya Support Dashboard

MY PRODUCTS

Avaya Aura® Application Enablement Services, 6.1.x
Latest Product Notices
Top Downloads
User Guides

9600 Series IP Deskphones, SIP 6.1.x

CREATE SERVICE REQUEST

OPEN SERVICE REQUESTS (0)

LAST UPDATED	UPDATED BY	SR #	PRODUCT	STATUS
You have no open service requests at this time				

Go to [Service Requests](#) to open a request or [Parts Replacement](#) to order replacement parts.

Для получения дополнительной поддержки в изучении своего отчета HealthCheck создайте веб-заявку на сайте <http://support.avaya.com> и укажите, что вам требуется помощь с отчетом HealthCheck. С вами свяжется технический специалист, который ответит на интересующие вас вопросы.

Н. ПРОСМОТР СПИСКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И МИКРОПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, УСТАНОВЛЕННОГО НА СИСТЕМАХ

В отчете Avaya Software Compatibility Audit ASCA отражаются данные об установленных в системе версиях ПО и микропрограммного обеспечения, а также сведения о последних версиях программного обеспечения, доступных для различных компонентов вашего решения.

В настоящее время отчет ASCA доступен для следующих продуктов:

Avaya Communication Manager версий 2.0 –5.x, установленный на следующих платформах:

- | | | | | |
|--------|---------|---------|---------|---------|
| • G250 | • G700 | • S8500 | • S8710 | • S8800 |
| • G350 | • S8300 | • S8510 | • S8720 | • VCM |
| • G450 | • S8400 | • S8700 | • S8730 | |

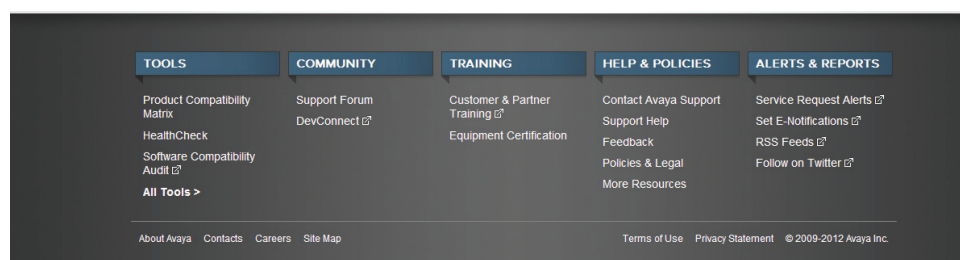
1. Запустите средство Avaya Software Compatibility Audit (ASCA).

2. Просмотрите запущенные ранее отчеты.

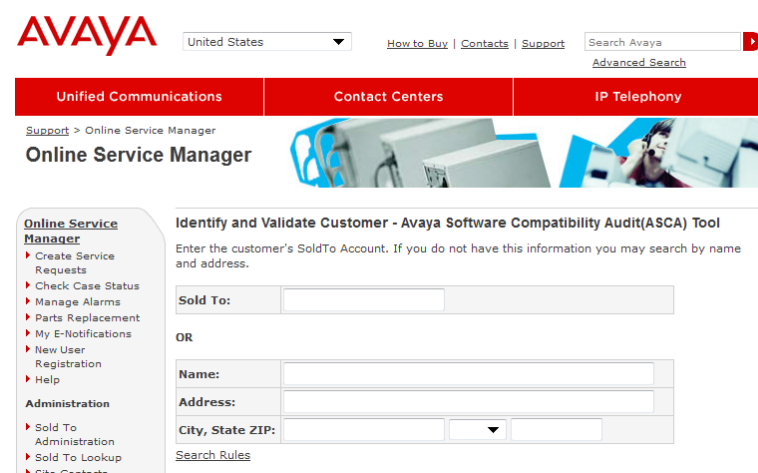
Дополнительная справка:

- Руководство пользователя Avaya Software Compatibility Audit (ASCA)

В нижней части главной страницы сайта <http://support.avaya.com> в разделе **Tools** (Средства) щелкните по элементу **Software Compatibility Audit** и нажмите на ссылку **Run Avaya Software Compatibility (ASCA) Tool** (Запустить средство Avaya Software Compatibility).



Пример:



На снимке экрана ниже представлен пример отчета, который вы получите в течение 72 часов с момента запроса отчета ASCA. Вы можете воспользоваться ссылками в столбцах отчета ASCA для отображения соответствующего отчета.

Ниже представлен пример отчета ASCA со сведениями об установленном микропрограммном обеспечении и последних доступных версиях для него. Аналогичный отчет предоставляется и для программного обеспечения.

Пример:

TN Circuit Packs:

Location	Type	Suffix	HW Vintage	FW Vintage	
				Currently installed	Latest available
01A00	TN2312	BP	HW03	FW036	42
01A03	TN799	DP	HW01	FW012	26
01A04	TN799	DP	HW01	FW012	26
01A05	TN2224	CP	HW05	FW014	15
01A06	TN2224	CP	HW05	FW014	15
01A14	TN464	GP	HW06	FW008	19
01A15	TN464	GP	HW02	FW015	19
01A16	TN464	GP	HW02	FW015	19
01A17	TN464	GP	HW06	FW015	19
01A18	TN464	GP	HW06	FW015	19
01A19	TN464	GP	HW06	FW015	19
01B01	TN2312	BP	HW03	FW036	42
01B03	TN2501	AP	HW02	FW017	19
01B04	TN799	DP	HW01	FW012	26
01B05	TN2302	AP	HW15	FW095	117
01B07	TN2224	CP	HW05	FW014	15
01B14	TN464	GP	HW06	FW013	19

I. ПОЛУЧЕНИЕ НОВЫХ ПАКЕТОВ ОБНОВЛЕНИЯ И НЕЗНАЧИТЕЛЬНЫХ ОБНОВЛЕНИЙ

Постоянно обновляя свои системы, вы повышаете их надежность и снижаете риски. Пакеты обновления включают исправления для продуктов и позволяют устранить проблемы, которые могут возникнуть в будущем. Такие пакеты разрабатываются для ПО, микропрограммного обеспечения и компонентов системы безопасности. Обновления микропрограммного обеспечения предназначены для компонентов оборудования, чтобы упростить процедуры их обслуживания.

Обновления микропрограммного обеспечения позволяют клиентам воспользоваться новейшей комбинированной технологией без необходимости приобретать новое оборудование.

Пакеты обновления публикуются в разделе материалов для загрузки на веб-сайте службы поддержки Avaya по адресу <http://support.avaya.com>.

Разработанные и протестированные компанией Avaya пакеты обновления для всех своих продуктов она публикует в первый понедельник четного месяца (если существует такая необходимость). Таким образом, ожидать выхода новых пакетов обновления можно в первый понедельник февраля, апреля, июня, августа и т. д. Чтобы получать уведомления о публикации в Центре загрузки Avaya новых пакетов обновления, оформите подписку на уведомления по электронной почте с помощью средства E-Notifications (см. раздел J настоящего руководства), указав продукты, для которых хотите получать такие уведомления.

Avaya продолжит разрабатывать новые пакеты обновления для самого актуального выпуска, а также важные выпуски с последними незначительными обновлениями и пакетами обновления для всех продуктов Avaya. Все существующие пакеты обновления по-прежнему будут доступны в Центре загрузки. Содержимое пакета обновления добавляется к следующему пакету обновления или в важные или промежуточные выпуски, поэтому последующие выпуски и пакеты будут включать все обновления.

Клиенты с соглашением на поддержку, которое распространяется на программные приложения, получают доступ к пакетам обновления для ПО, микропрограммного обеспечения и системы безопасности, а также обновлениям в составе промежуточных выпусков.

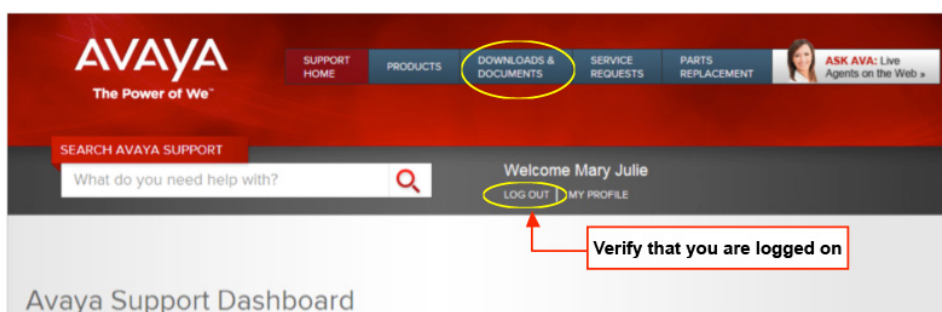
Чтобы получить доступ к Центру загрузки, выполните указанные ниже действия.

1. Получите учетные данные для единого входа (SSO логин) (см. раздел C).
2. Убедитесь в том, что основной администратор системы предоставил вам разрешения на доступ к материалам для загрузки для каждого из местоположений, поддержку которых вы осуществляете. Такому пользователю потребуется связать все идентификаторы покупателя своей компании с SSO логинами соответствующих пользователей, чтобы предоставить им разрешения на доступ к сопутствующим обновлениям для объекта (см. раздел IV).
3. Зарегистрируйте свое оборудование в компании Avaya. Это позволит вам получать подходящие пакеты обновления для каждого из своих местоположений и коммуникационных серверов (регистрацию оборудования должен выполнить специалист по продажам или технический специалист после установки продуктов).

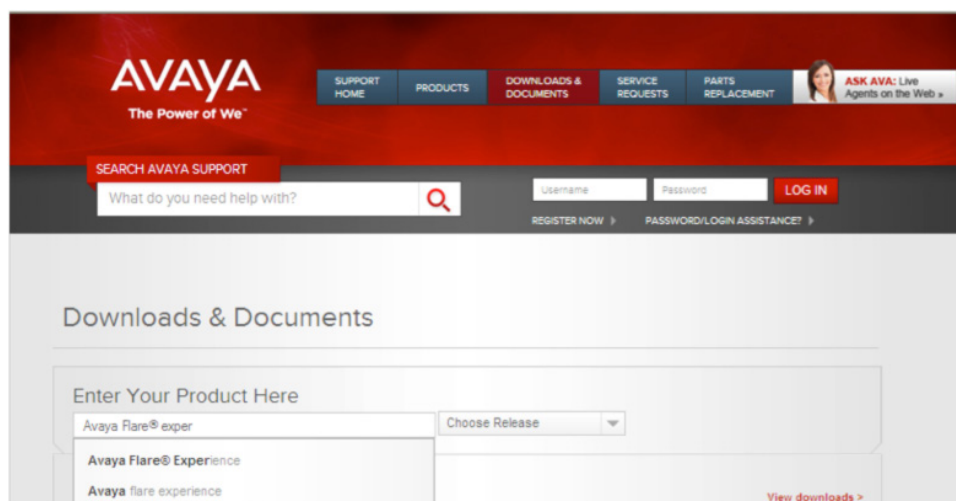
Доступ к пакетам обновления и промежуточным выпускам продуктов на веб-сайте службы поддержки (это предпочтительный способ получения ПО от Avaya)

1. Перейдите на сайт <http://support.avaya.com>.
2. Введите свой SSO логин для входа.

3. После этого вы будете перенаправлены на главную страницу веб-сайта службы поддержки Avaya.



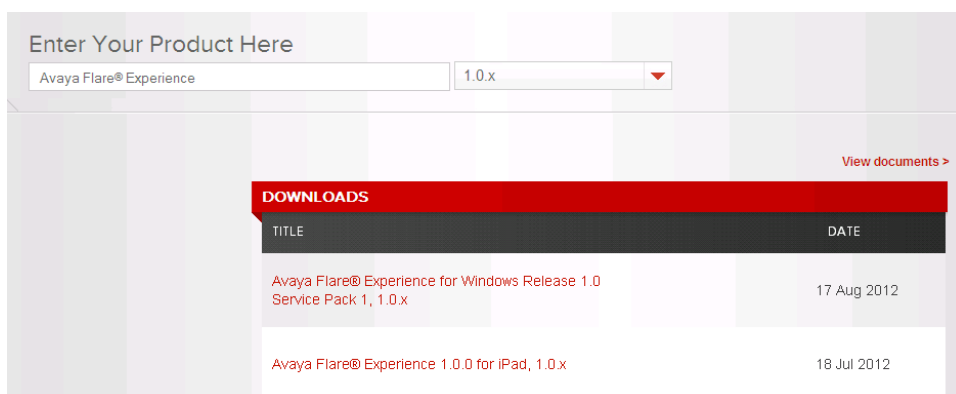
4. Щелкните по разделу **Downloads & Documents** (Загрузки и документы) в верхней части страницы (см. снимок экрана выше).



5. В поле **Enter Your Product Here** (Введите название продукта) укажите продукт, для которого требуется загрузить ПО.
6. Щелкните по раскрывающемуся меню **Choose Release** (Выберите выпуск) справа от поля.



7. Выберите нужный выпуск.



8. Выберите требуемое ПО (или микропрограммное обеспечение), щелкнув по соответствующему тексту красного цвета (для просмотра всего списка, возможно, потребуется прокрутить его вниз).

Downloads & Documents	
DOWNLOAD NAME:	Avaya Flare® Experience for Windows Release 1.0 Service Pack 1
DOWNLOAD TYPE:	Software
PRODUCT NAME:	Avaya Flare® Experience , 1.0.x
DATE RELEASED:	Aug 17, 2012
SUMMARY:	Avaya Flare® Experience for Windows Release 1.0 Service Pack 1 File name - flarewin-FlareExperience-1.0.1-FlareExperience.zip File size - 65 MB MD5 Sum - 1c410f8740bb75cceb39bbaa0f916f7 Please review the Release Notes for additional information.
FILE:	flarewin-FlareExperience-1.0.1-FlareExperience.zip , 1.0.x

9. Ознакомьтесь с подробными сведениями о программном обеспечении.
10. Нажмите на ссылку справа от заголовка **File** (Файл), чтобы загрузить ПО.

	Version	Type	Application	Download Description
Download View Entitlements	1.0	Software Downloads	Flare Experience	Avaya Flare® Experience for Windows Release 1.0 Service Pack 1 Download ID: FE000000002; Size: 65 MB; Release date: Aug 17, 2012 ..Less Avaya Flare® Experience for Windows Release 1.0 Service Pack 1 Release Date: 17 August 2012 File name: flarewin-FlareExperience-1.0.1-FlareExperience.zip File Size: 65MB MD5 Checksum: 1c410f8740bb75cceb39bbaa0f916f7

11. Щелкните по элементу **Download** (Загрузить).

Сведения о диспетчере загрузки

Диспетчер загрузки обеспечивает более эффективную загрузку файлов, чем это может предложить браузер. В особенности это относится к файлам большого размера или группам файлов. Он позволяет приостанавливать и **возобновлять** загрузку даже после выключения и последующего включения компьютера. В появившемся предупреждении системы безопасности подтвердите установку диспетчера загрузки, после чего он начнет загрузку требуемого файла.

[Click to download your file now](#) (Щелкните, чтобы загрузить файл).

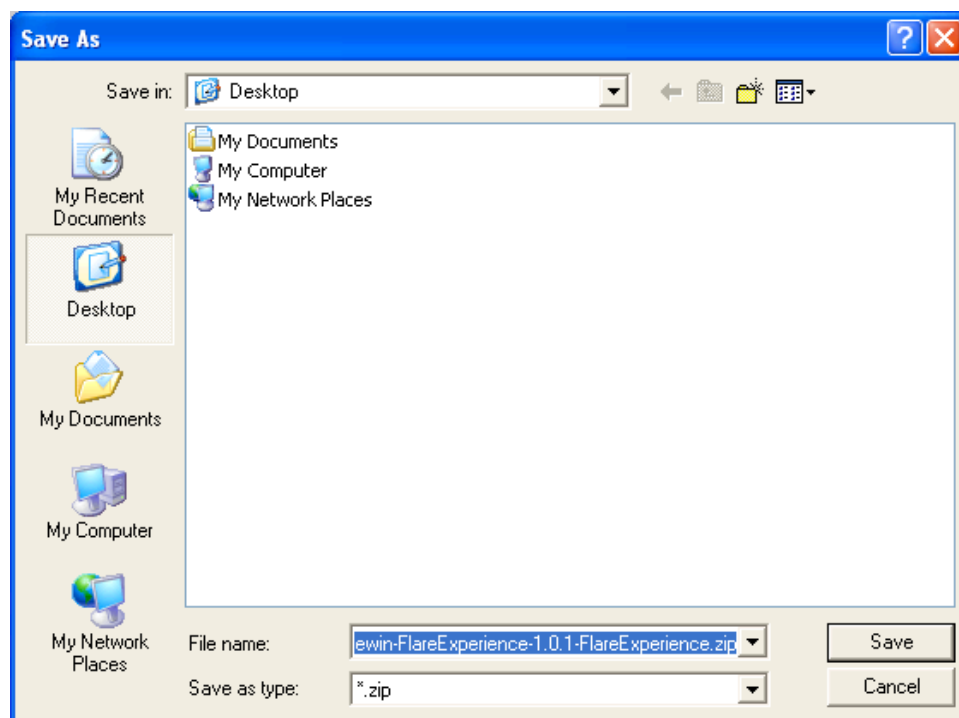
Если не удалось запустить диспетчер загрузки или вы не принимаете сертификат безопасности, можно [щелкнуть здесь](#), чтобы загрузить файл без помощи диспетчера загрузки.

Обратите внимание, что загружаемое программное обеспечение является зарегистрированным для вашего SSO логина. Загружаемое ПО разрешается использовать ТОЛЬКО **совместно** с лицензированным оборудованием и/или программным обеспечением клиента, на которое распространяются условия гарантии или программы технической поддержки Avaya.

Копирование, распространение или несанкционированное использование такого программного обеспечения другим клиентом, третьей стороной, в сторонней системе или базе данных без действующей программы поддержки Avaya является нарушением лицензионного соглашения и может представлять собой действие, характеризующееся как компьютерное пиратство. В отношении такого загружаемого ПО могут проводиться проверки с целью обеспечения соблюдения требований.

Компания Avaya вправе использовать все доступные ей законные средства защиты своих прав на интеллектуальную собственность и/или своей конфиденциальной информации, включая в том числе принятие надлежащих мер для возмещения убытков и/или обеспечения судебной защиты.

12. Нажмите на ссылку [Click to download your file now](#) (Щелкните, чтобы загрузить файл).



Здесь можно выполнить поиск пакетов обновления по продуктам.

Большинство пакетов обновления клиенты могут устанавливать самостоятельно. Однако если вам требуется помощь в этом, Avaya предлагает ряд решений, упрощающих выполнение этих задач.

J. ОФОРМЛЕНИЕ ПОДПИСКИ НА УВЕДОМЛЕНИЯ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

Чтобы заранее получать по электронной почте уведомления о выпусках обновлений продуктов, публикации пакетов обновления или технической документации, следуйте приведенным ниже инструкциям по регистрации.

1. Перейдите на сайт <http://support.avaya.com> и войдите в систему, используя свой SSO логин.
2. Нажмите на гиперссылку **MY PROFILE** (МОЙ ПРОФИЛЬ), расположенную под полями для ввода данных для входа, или выберите пункт **Set E-Notifications** (Настройка уведомлений) в разделе **Alerts & Reports** (Оповещения и отчеты) в нижней части страницы. После этого вы будете перенаправлены на страницу своего профиля.
3. Перейдите на вкладку **E-NOTIFICATIONS** (УВЕДОМЛЕНИЯ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ).

Можно подписаться на уведомления о публикации новых или обновленных документов. Рекомендуется указать продукты и выпуски, для которых хотите получать уведомления. В поле **Product Notifications** (Уведомления о продуктах) щелкните по элементу **Add More Products** (Добавить продукты), выберите нужные продукты, а затем нажмите кнопку **Submit** (Отправить).

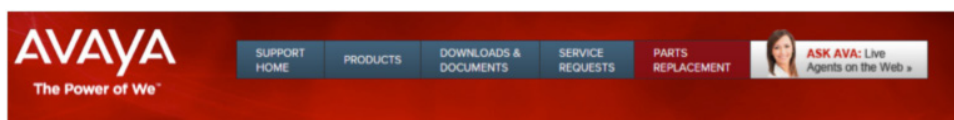
Пользователи могут в любое время обратиться к руководствам по администрированию, а также к руководствам для пользователей и технических специалистов.

При возникновении проблем со входом с использованием SSO логина можно позвонить по номеру 1-866AVAYAIT или обратиться за помощью к ИТ-специалисту Avaya по номеру контактного телефона для своего региона.

К. ЗАКАЗ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ ЧЕРЕЗ ВЕБ-САЙТ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Создание запроса на замену запасных частей

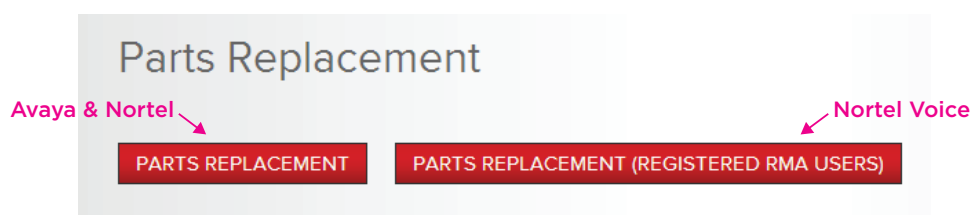
1. Щелкните по разделу **Parts Replacement** (Замена запасных частей).



2. Выберите подходящий вариант:

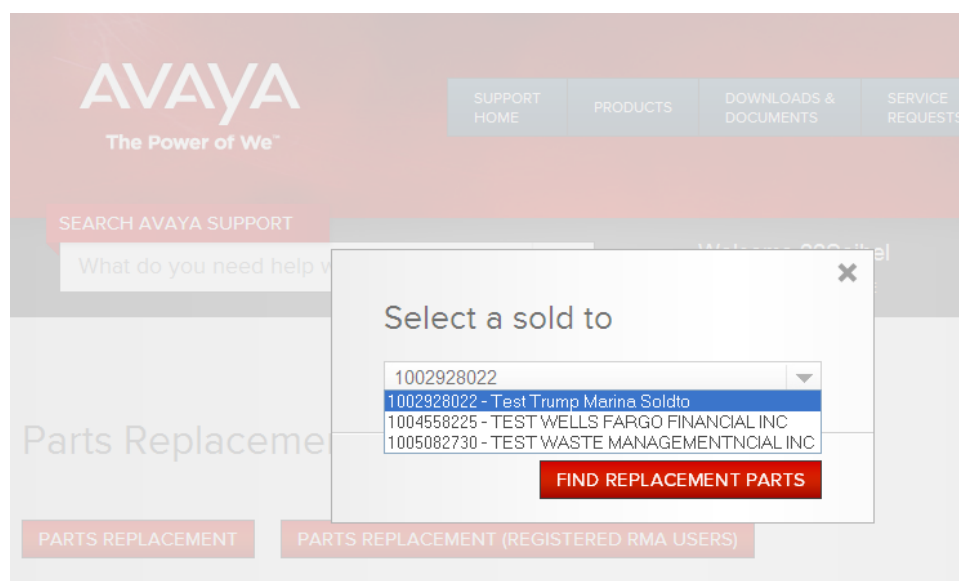
- a. **Parts Replacement** (Замена запасных частей) — для запросов Avaya, hNortel Data и Managed Spares
- b. **Parts Replacement (Registered RMA Users)** (Замена запасных частей [зарегистрированные пользователи RMA]) — для запросов hNortel Voice R&R

Важное примечание. hNortel Voice = CS1K, Call Pilot



Порядок действий для замены запасных частей (Avaya, Heritage Nortel Data и Managed Spares)

1. Выберите **покупателя** в раскрывающемся списке



2. Нажмите кнопку **FIND REPLACEMENT PARTS** (НАЙТИ ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ).
3. Нажмите кнопку **Add** (Добавить).

Примечание. Список запасных частей не отображается автоматически; для этого следует нажать кнопку **Add** (Добавить).

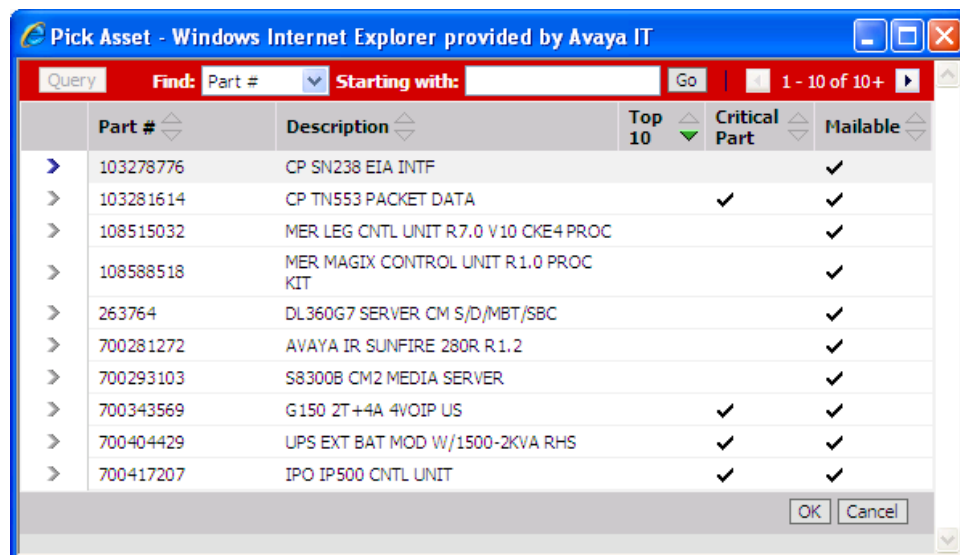
Parts Selection				
Add Remove		No Records		
Part #	Part Type	Description	Quantity	Trouble Description

4. В раскрывающемся списке **Impact** (Влияние) выберите соответствующий вариант.
 - a. **Affects all employees/or organization** (Все сотрудники/вся организация) = Siebel 1 — критическая степень
 - b. **Affects entire team** (Вся рабочая группа) = Siebel 2 — высокая степень
 - c. **Affects several others including myself** (Несколько отдельных сотрудников, включая пользователя) = Siebel 3 — средняя степень
 - d. **Affects only me** (Только сам пользователь) = Siebel 4 — низкая степень

Impact*:	Affects all employees/or organization Affects entire team Affects several others including myself Affects only me
Asset/Product*:	
Description:	

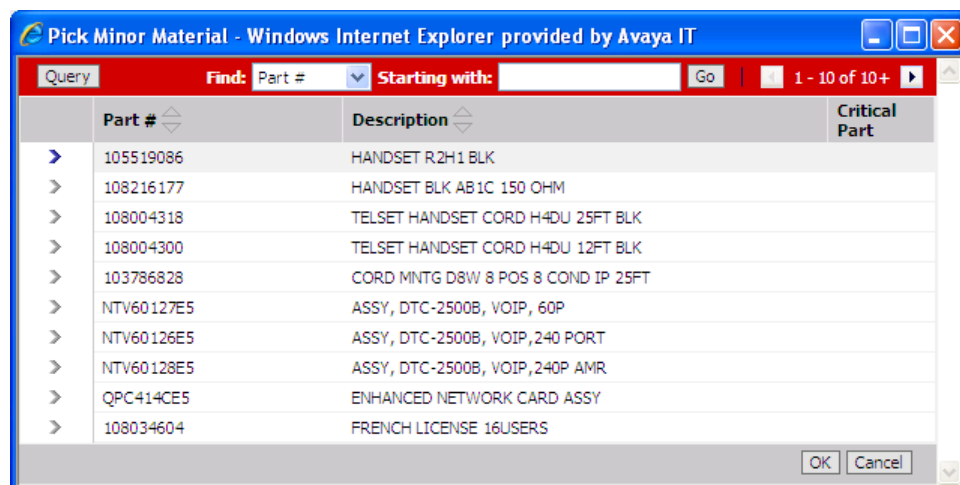
Impact*:		
Asset/Product*:	Asset	Minor Material
Description:		
Quantity*:	1	
Trouble Description*:	255 characters remaining.	
Save Cancel		

5. В поле **Asset/Product** (Ресурс или продукт) щелкните по значку списка **Asset** (Ресурс)  или значку списка **Minor Material** (Дополнительный материал). 
 - a. Отобразится список ресурсов и дополнительных материалов для объекта.
 - b. Поиск можно осуществлять по артикулу или описанию.



Примечание. На каждом экране отображается 10 элементов; для отображения большего числа элементов используйте стрелку **1 - 10 of 10+** .

К дополнительным материалам относятся шнуры, телефоны и т. п.



Примечание. На каждом экране отображается 10 элементов; для отображения большего числа элементов используйте стрелку **1 - 10 of 10+** .

6. Выберите нужный **компонент**, щелкнув по соответствующей строке в списке.
7. Нажмите кнопку **OK**.
 - a. В поле **Asset/Product** (Ресурс или продукт) будет указано соответствующее значение.
 - b. В поле **Description** (Описание) также будет указано соответствующее значение.

8. Укажите нужное количество.
 - a. Укажите значение прямо в поле или воспользуйтесь значком калькулятора  и введите нужное количество.
 - b. Максимальное количество составляет 10.
9. Введите описание в поле **Trouble Description** (Описание проблемы).
10. Нажмите кнопку **Save** (Сохранить).

Parts Selection					
Add		Remove		1 - 1 of 1	
	Part #	Part Type	Description	Quantity	Trouble Description
>	105519086		HANDSET R2H1 BLK	1	cannot hear

<< Back Next >>

11. Проверьте правильность указанных данных.
12. Если требуются дополнительные запасные части, нажмите кнопку **Add** (Добавить) и повторите действия 4–11.
 - a. Можно выбрать не более 5 разных продуктов.
 - b. Максимальное количество компонентов составляет 10 для каждого продукта.

Parts Selection					
Add		Remove		1 - 2 of 2	
	Part #	Part Type	Description	Quantity	Trouble Description
>	108004318		TELSET HANDSET CORD H4DU 25FT BLK	1	Cord is frayed
>	105519086		HANDSET R2H1 BLK	1	cannot hear

<< Back Next >>

13. Завершив выбор и проверив правильность указанных сведений, нажмите кнопку **Next** (Далее).
14. Проверьте правильность информации о доставке.
 - a. Если в базе данных имеется дополнительный адрес доставки, можно установить соответствующий переключатель и выбрать адрес из раскрывающегося меню.

15. Проверьте или укажите данные в разделе **Attention-To Information** (Дополнительная информация).

- а. По умолчанию указывается контактная информация из запроса на обслуживание, однако при необходимости ее можно ввести вручную.

Shipping Information	
Parent Account Name:	
Account/Sold-To:	TEST TRUMP MARINA
Ship To Address:	8744 Lucent Blvd Highlands Ranch, 80129 USA
Account/Sold-To Number:	1002928022
Phone Number:	

Attention-to Information	
Your Name*:	Ronda Parker
Phone Number*:	720-444-5129
Impact:	Affects only me
Commitment (Site Time):	9/10/2012 05:00:00 PM

<< Back Next >>

16. Нажмите кнопку **Next** (Далее).

17. Проверьте правильность оформления запроса.

Shipping Information	
Parent Account Name:	
Account/Sold-To:	TEST TRUMP MARINA
Account/Sold-To Number:	1002928022
Ship To Address:	8744 Lucent Blvd Highlands Ranch, 80129 USA
Impact:	Affects only me
Commitment (Site Time):	9/10/2012 05:00:00 PM
Phone Number:	

Attention-to Information	
Your Name:	Ronda Parker
Phone Number:	720-444-5129

Ordered Parts			
1 - 2 of 2			
Part	Description	Quantity	Trouble Description
105519086	HANDSET R2H1 BLK	1	cannot hear
108004318	TELSET HANDSET CORD H4DU 25FT BLK	1	Cord is frayed

<< Back Submit

18. Нажмите кнопку **Submit** (Отправить).

19. Появится экран подтверждения.

- а. Здесь представлены номер запроса на обслуживание, информация о доставке, сводные данные и сведения о статусе доставки.

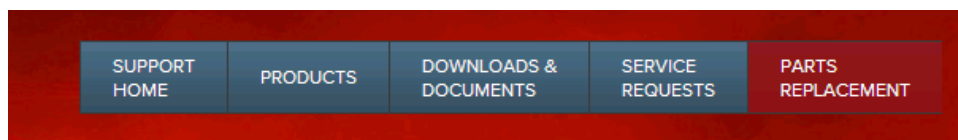
Service Request			
SR #:	1-3848694344	Request Type:	Parts
Parent Account Name:		Attention To Name:	Ronda Parker
Account/Sold-To Number:	1002928022	Attention To Phone:	(720) 444-5129
Account/Sold-To:	TEST TRUMP MARINA	Ship To Address:	8744 Lucent Blvd Room 442W299 Highlands Ranch, 80129 USA
Date Opened:	9/6/2012 11:31:18 PM	Delivery Service:	Federal Express
Status:	Working	Impact:	4-Low
Date Closed:		Commitment (Site Time):	9/10/2012 05:00:00 PM
		RMA #:	

Ordered Parts					
					1 - 2 of 2
	Part #	Description	Ordered Quantity	Shipped Quantity	Trouble Description
>	108004318	TELSET HANDSET CORD H4DU 25FT BLK	1	0	Cord is frayed
>	105519086	HANDSET R2H1 BLK	1	0	cannot hear

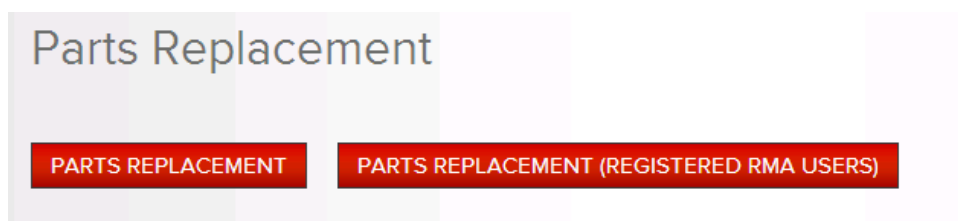
Shipping Status			
			No Records
Shipped Part #	Shipped Quantity	Shipped Date	Tracking Number

Замена запасных частей для зарегистрированных пользователей RMA (Heritage Nortel Voice R&R)

1. Щелкните по разделу **Parts Replacement** (Замена запасных частей).



2. Нажмите кнопку **Parts Replacement (Registered RMA Users)** (Замена запасных частей [зарегистрированные пользователи RMA]).



3. Заполните форму **REGIONAL REPAIR & RETURN PART REQUEST FORM** (ФОРМА ЗАПРОСА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ ДЛЯ ЗАМЕНЫ И ВОЗВРАТА ДЛЯ РЕГИОНА).

4. Чтобы загрузить **эту форму**, щелкните по соответствующему названию страны или региона.
- а. Формы для Азиатско-Тихоокеанского региона, Центральной и Латинской Америки, Канады, для стран Европы, Ближнего востока и Африки, а также для США.

For submission of Repair & Return/Replace requests, please follow these simple instructions:

1. Register at the Avaya Support site (<http://support.avaya.com>)

Register for Avaya Support: To register for support, Direct Customers will need a new Avaya Sold To number and Business Partners will need their LinkID number. A conversion ("Look Up") tool has been created to assist with this process. You may also find links to the "Look Up" tool from the **Register Now** page.

Note: Business Partners (only), if you have misplaced your LinkID, please contact partnerhelp@avaya.com.

2. Complete the applicable Regional **REPAIR & RETURN RMA REQUEST FORM**

To download Repair & Return Parts Request Forms, select your applicable region

**Note - contact details are included on the form*

APAC

CALA

Canada

EMEA

United States

3. Submit the form (via e-mail) to the applicable regional e-mail address.

Пример формы запроса запасных частей для США:

		US Voice R & R RMA REQUEST Form v12	
When Placing an Emergency Order always follow up with a phone call			
REQUESTED BY:		Request Date:	
Customer Name:		Customer Contract #:	
Customer Site ID:			
Customer SoldTo ID:		Customer PO #:	
Contact Name:			
Tel:		Return Authorization #:	
Fax:			
Email:			
<i>(Avaya to supply)</i>			
CUSTOMER SHIP TO ADDRESS: (Delivery Address)		CUSTOMER BILL TO ADDRESS: (only required when using a PO)	
Company Name:		Company Name:	
Street:		Street:	
City:		City:	
State:		State:	
ZIP Code:		ZIP Code:	
Att:		Att:	

5. Отправьте заполненную форму на адрес электронной почты для соответствующего региона, указанный на странице поддержки.
- a. Для Азиатско-Тихоокеанского региона = apachns@avaya.com
 - b. Для Центральной и Латинской Америки = partscala@avaya.com
 - c. Для Канады = avaya.enterprise@telmarnt.com
 - d. Для стран Европы, Ближнего Востока и Африки = emearepair@avaya.com
 - e. United States = usenterp@avaya.com
6. В перечисленных ниже случаях на адрес электронной почты, указанный в **форме заказа запасных частей**, будут отправляться уведомления о статусе заказа.
- a. Создание заказа на доставку или возврат.
 - b. Поступление дефектной запасной части на склад.
 - c. Отправка запасной части для замены.
7. Узнать о статусе заказа также можно, отправив соответствующее сообщение электронной почты на указанный выше адрес для своего региона.

L. СМЕНА ПАРОЛЕЙ ДЛЯ СИСТЕМ AVAYA

Avaya предлагает услугу смены паролей для всех клиентов, которые приобрели различные типы программы обслуживания.

Это можно сделать с помощью средства **Password Reset Tool**, веб-приложения, которое генерирует одноразовые пароли для перечисленных ниже устройств Avaya. Для этого войдите на сайт <http://support.avaya.com> и в разделе **Tools** (Средства) выберите **Password Reset Tool** (Средство сброса пароля).

- | | | | |
|----------|----------|----------|----------|
| • VCM | • S8500 | • S8720A | • S88IPA |
| • S8300B | • S8500C | • S8730 | • S88IPB |
| • S8300 | • S85IPB | • S8730A | |
| • S8400B | • S8720 | • S8800 | |

Если требуется помощь по смене пароля или устройство, для которого требуется сбросить пароль, не поддерживается средством Password Reset Tool, следуйте приведенной ниже процедуре.

Примечание. Эта услуга предоставляется бесплатно.

1. Создайте веб-заявку через Интернет.
2. В меню навигации в верхней части страницы щелкните по элементу **Service Request** (Запрос на обслуживание).
3. Нажмите кнопку **Create New Service Request** (Создать запрос на обслуживание).
4. Укажите в запросе следующие сведения:
 - a. имя пользователя для входа;
 - b. пароль, который требуется изменить;
 - c. новый пароль (должен быть не менее 6 символов в длину и содержать, по крайней мере, одну цифру).
5. Ваш запрос будет обработан на следующий рабочий день.

Out of contract sites with disconnected Remote Access Line will require additional billable services and a dispatch.

М. ПОДДЕРЖКА ПО ИНЦИДЕНТАМ

Для каждого обращения компания Avaya предоставляет поддержку по инциденту, если вам требуется поддержка в ситуациях, на которые не распространяются условия обычного договора на обслуживание клиентов глобальных сервисных служб Avaya. Услуги по поддержке по инцидентам включают поддержку по вопросам подключения, администрирования, диагностики, а также поддержку на месте. Поддержка распространяется на все продукты, обслуживаемые Avaya (например, продукты для голосовой связи, сетевые решения, решения для обмена сообщениями, конвергентные решения, приложения, вспомогательные компоненты).

Чтобы получить поддержку по инциденту, вы можете обратиться в подразделение глобальной службы поддержки Avaya (GSS) в своем регионе. Сотрудники GSS предоставят вам сведения о расценках на такие услуги. Расценки зависят от времени обращения, сложности оборудования, поддержку по которому требуется оказать, а также от того, какой вариант обслуживания выбран, — удаленный доступ или выезд специалиста на место.

Если требуется поддержка на месте, ваша заявка будет передана в службу выездного обслуживания. Также для вас будет обозначена задача реагирования на месте.

Н. ЗАПРОСЫ ДОКУМЕНТАЦИИ ОБ ИЗУЧЕНИИ ПРОБЛЕМЫ

Пояснение по исполнению обращения

Пояснение по исполнению обращения (CCE) представляет собой краткий обзор мероприятий по поддержке, указываемый в свободной форме. Пояснение предоставляется сотрудником, который обработал запрос на обслуживание, по окончании исполнения обращения. Для завершения CCE сотрудник службы поддержки или технический специалист использует документацию по запросу на обслуживание (примечания, ADM, статьи базы знаний). CCE будет задокументировано в уведомлении о закрытии запроса на обслуживание. Оно будет включать следующую информацию:

- подробные сведения о проблеме и ее объяснение;
- информация о компоненте, который вышел из строя;
- информация о действиях по устранению проблемы.

CCE предоставляется бесплатно по запросу в любое время.

О. АНАЛИЗ ОСНОВНОЙ ПРИЧИНЫ

Анализ основной причины (RCA) представляет собой официальное подробное объяснение инцидентов высокой степени важности, причиной возникновения которых, как правило, служат факторы, не относящиеся к приложениям Avaya или коммуникационным системам. Такие факторы могут быть связаны со средой эксплуатации, глобальными или локальными сетями, сторонними приложениями и т. д. Для RCA обычно требуются дополнительные действия по изучению причин уже после устранения неполадок, поэтому такой анализ не является компонентом программы по техническому обслуживанию. За RCA выставляются отдельные счета. Оплата отменяется только в случаях, если в результате изучения проблемы выяснилось, что основной ее причиной стали действия Avaya (например, если в результате обновления микропрограммного обеспечения техническим специалистом или после развертывания исправления для продукта появился новый симптом). RCA не включают подробные сведения о компонентах программного кода или данных анализа сети клиента. RCA ограничивается оборудованием Avaya (компоненты, платы и т. д.) или элементами программного обеспечения (исправления, обновления и т. д.), которые могли стать причиной неполадки. Вы можете запросить RCA у своего представителя компании Avaya. Обычно такие сведения предоставляются в течение трех рабочих дней. RCA может получить любой клиент, заключивший соглашение на обслуживание с компанией Avaya или ее партнером, предоставляющим услуги по модели совместной поддержки.

Анализ основной причины включает следующую информацию:

- информация о компоненте, который вышел из строя;
- сведения о том, как произошел сбой;
- информация о причине сбоя;
- данные о том, как сбой был устранен;
- сведения о том, как Avaya гарантирует, что проблема не повторится.

Большей частью пояснение по исполнению обращения (рассмотренное выше в разделе N настоящего руководства) соответствует требованиям клиентов к обеспечению документацией, поскольку в большинстве случаев по устранению неполадок оборудования или ПО достаточно фактов для установления причинно-следственной связи без принятия дополнительных мер. Однако если вам требуется дополнительная информация, вы можете запросить анализ основной причины.

P. ВОЗНИКНОВЕНИЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Защита от скачков напряжения в электросети

Программа обслуживания Avaya не распространяется на последствия непреодолимой силы, однако она распространяется на электрические повреждения, при условии, что на момент возникновения такого повреждения были соблюдены необходимые меры для защиты от скачков напряжения в электросети, а все электрические схемы были надлежащим образом заземлены. Несмотря на то что обеспечение таких мер защиты может показаться обычным делом, зачастую ими пренебрегают или не придают им значения. Чаще всего такие проблемы возникают в филиалах. Не исключение и крупные комплексы, в которых нет персонала службы поддержки на объектах. Небрежное выполнение работы, несоответствующее заземление электрических схем и даже сантехнические работы могут стать причиной повреждения телекоммуникационного оборудования. Компания Avaya рекомендует проверять соблюдение этих мер защиты при установке нового оборудования, а также не менее одного раза в год в дальнейшем. Соблюдение этих требований имеет особо важное значение в регионах, в которых возникают опасные сезонные явления погоды, в частности там, где преобладают грозы.

Подготовка к неблагоприятным погодным явлениям

Если существует неминуемый риск повреждения оборудования вследствие опасных явлений погоды или иных чрезвычайных происшествий, которые могут сказаться на бизнесе, рекомендуется предпринять перечисленные ниже меры.

1. Сохраните трансляции до начала грозы. Это позволит сохранить последние изменения и обеспечит быстрое восстановление работоспособности в случае повреждения системы.
2. Обеспечьте защиту резервных носителей, чтобы избежать повреждения или утери трансляций, что может затянуть процесс восстановления работоспособности. Сохраните копии резервных данных и другой информации за пределами объекта.
3. Напечатайте и сохраните текущий список конфигураций коммутаторов. Если потребуется новая система, это позволит сэкономить от четырех до восьми часов на восстановлении работоспособности.
4. Отключите питание системы до грозы. Скачки напряжения в электросети до урагана и после него представляют наибольшую опасность для системы.
5. Переместите коммутатор, если он находится в месте, которое может быть затоплено или подвержено воздействию штормовой волны. Компактные размеры современных решений позволяют некоторым клиентам сохранить таким образом свои системы.
6. Ознакомьте всех своих сотрудников с правилами техники безопасности до наступления урагана. Во время ураганов зачастую существует риск поражения электрическим током. До завершения работ по восстановлению работоспособности любое электрооборудование может представлять опасность.

Наивысший приоритет среди клиентов Avaya отдается тем, кто приобрел программу обслуживания Avaya, однако в случае нескольких стихийных бедствий в приоритетном порядке будут обслуживаться службы оперативного реагирования (объекты, задействованные в обеспечении общественной безопасности, обороне страны и предоставлении медицинской помощи).

Аварийное восстановление

Подразделение аварийного восстановления (ER) компании Avaya обеспечивает специализированную поддержку мирового уровня по восстановлению работоспособности продуктов после их выхода из строя. Наша группа ER применяет упреждающий мониторинг, осуществляет поддержку в регионах в нерабочее время, а также использует передовые методы восстановления после сбоев для быстрой ликвидации перерывов в работе. Таким образом, мы преобразуем взаимодействие с клиентами в вопросах поддержки за счет значительного улучшения работы персонала, применяемых процессов и сотрудничества с партнерами.

Подразделение аварийного восстановления в настоящее время осуществляет поддержку и обслуживание систем голосовой связи и передачи данных Avaya. Недавно мы расширили спектр предоставляемых подразделением услуг, включив в него обращение по продуктам в контакт-центр, благодаря чему клиенты Avaya по достоинству оценят более быстрое восстановление работоспособности даже более широкого набора портфеля услуг.



ВНИМАНИЕ! Если в настоящее время у вас наблюдается частичный или полный выход продукта из строя, который делает недоступными не менее 25 % ресурсов решения, перейдите на сайт <http://support.avaya.com> и нажмите кнопку **Total Service Outage** (Полный выход из строя). Это простой и быстрый способ сообщить о сбоях в работе наших продуктов через Интернет.

Специалисты Avaya готовы оказать поддержку в вопросах обеспечения безопасности сети, непрерывности бизнеса и аварийного восстановления как в обычных условиях, так и в ситуациях, когда системы коммуникации вышли из строя в самый неподходящий момент.

Дополнительные сведения см. на сайте <http://support.avaya.com> в разделе **Help and Policies** (Справка и политики) > **Policy and Legal** (Политика и юридическая информация) (в нижней части главной страницы) > **Emergency Procedures** (Порядок действий при чрезвычайных ситуациях).

Если обратиться за поддержкой через Интернет невозможно, заявки на обслуживание принимаются по телефону и/или по электронной почте. Номер телефона: +7 (495) 363-67-87 Телефон горячей линии работает в режиме записи голосового сообщения. Адрес электронной почты: TSupMoscow@avaya.com.

IV. Дополнительные услуги

A. СЕРВЕР ДИАГНОСТИКИ AVAYA

Сервер диагностики Avaya является компонентом платформы удаленной диагностики Avaya, развертываемый на оборудовании клиента. Сервер представляет собой следующее поколение шлюза безопасных каналов доступа (SAL), эффективно дополняя возможности последнего и делая их доступными широкому кругу клиентов и партнеров Avaya. Ниже перечислены функции сервера диагностики Avaya.

- **Удаленный доступ.** Благодаря компоненту шлюза SAL сервер диагностики Avaya обеспечивает удаленное подключение к сети клиента для более быстрого устранения проблем, удаленного внедрения, автоматизации отправки оповещений и точного управления инвентарными ресурсами.
- **Передача оповещений.** С помощью шлюза SAL сервер диагностики Avaya регистрирует оповещения и передает их в компанию Avaya, где они регистрируются и отфильтровываются для незамедлительной отправки уведомлений о них. Это позволяет специалистам Avaya решить проблему без привлечения клиента.
- **Диагностика устройств.** Запатентованная технология SLA Mon™ позволяет серверу диагностики Avaya обеспечить максимально эффективную и безотказную работу сети. Технология включает сервер SLA Mon™ Server и агенты микропрограммного обеспечения, которые взаимодействуют друг с другом для реализации всех возможностей диагностики. Выпуск 1 сервера диагностики Avaya включает такие функции диагностики устройств, как анализ пакетов, массовое тестирование перегрузки телефонной линии и удаленное управление телефоном, позволяющие сэкономить сотни долларов за счет сокращения числа выездов к клиентам, специализированного оборудования и потерь времени. В рамках доступного на текущий момент выпуска 1 агенты SLA Mon™ присутствуют в телефонах серии 9600. В выпуске 2 агенты SLA Mon™ будут добавлены в сетевое оборудование и медиашлюзы. Выпуск 2 также будет содержать функцию мониторинга сети, которая позволяет сопоставлять производительность сети для определения задержки пакетов, потерь и помех с помощью последовательного анализа предоставляемого качества обслуживания (QoS), включая сегменты сети поставщика услуг и глобальной сети.

Сервер диагностики Avaya заменяет собой шлюз безопасных каналов доступа для всех клиентов, которым теперь необходимо загрузить этот сервер. Клиенты, которые не используют преимущества программы поддержки Support Advantage Preferred, могут загрузить компонент SAL сервера диагностики Avaya. Для всех клиентов, которые используют преимущества программы поддержки Support Advantage Preferred, устанавливаются компоненты SAL и SLA Mon™ для обеспечения возможности диагностики устройств и реализации предстоящей функции мониторинга сети.

B. OPERATIONS INTELLIGENCE SUITE (OIS)

Avaya Operations Intelligence Suite (OIS) — это единая информационная панель, которая позволяет повысить удобство обслуживания за счет предоставления сведений о состоянии системы в режиме реального времени, возможностей создания отчетов и управления инцидентами. Удобный доступ к эффективным средствам и системным отчетам, обеспечиваемый OIS, позволяет получить комплексное представление о сетевых операциях, благодаря чему вы можете извлечь максимальную пользу от решений Avaya.

Решение OIS доступно для клиентов, которые приобрели программу поддержки Support Advantage Preferred. Такой выбор средств обусловлен тем, что ИТ-отделы тратят много времени и сил на управление отдельными компонентами сети. Зачастую ИТ-специалисты перегружены задачами по управлению, что затрудняет использование возможностей новых и улучшенных технологий, в особенности, если они повышают сложность системы и становятся причиной ограничения ее ресурсов.

Представьте себе ситуацию, когда вся информация, необходимая для эффективного мониторинга сети Avaya, устранения неполадок в ней и управления сетью, находится на одном веб-портале.

OIS позволяет всегда быть в курсе жизненного цикла продукта и необходимости исправлений, планировать обновления и миграцию, а также отслеживать состояние открытых и разрешенных заявок — все это из одного места. Возьмите на вооружение средства, входящие в пакет OIS, чтобы оптимизировать свой рабочий процесс, сэкономить время, высвободить ресурсы и просто — напорое упростить свою работу. Объединяя в одном консолидированном представлении всю важную информацию, такую как подробные сведения об инцидентах и жизненном цикле продуктов, решение OIS упрощает выполнение трудоемких задач по сбору данных. С помощью удобной в использовании информационной панели с настраиваемыми функциями вы всегда будете получать оперативную информацию, которая поможет вам сократить время простоя, исключить повторение сбоев и сократить временные затраты на решение проблем.

Чтобы получить доступ к OIS, отправьте соответствующий запрос в группу обучения по адресу oisonboarding@avaya.com.

C. ПОРТАЛ ДИАГНОСТИКИ AVAYA

На портале диагностики Avaya авторизованным партнерам компании, которые используют преимущества программ поддержки Support Advantage Preferred, представлены технологии разработки скриптов, используемые специалистами службы поддержки Avaya и группами инженеров. На этом портале публикуются скрипты, в основе которых лежат данные фактических запросов на устранение неполадок. Они позволяют улучшить процедуры решения проблем и изоляции отказов. Каждый скрипт может запускать свыше 100 задач по диагностике буквально за считанные минуты, после выполнения которых отображается простой для понимания результат в виде обозначения проблемной зоны зеленым, желтым или красным цветом. Это позволяет быстро определить моменты, в которых инженеру потребовалось бы предпринимать действия, значительно сократить процедуры обнаружения и определения проблем, повысить согласованность в методах решения проблем и предоставления рекомендаций по устранению неполадок. Эти скрипты будут доступны клиентам, которые приобрели программу поддержки Support Advantage Preferred, в ближайшем будущем.

Чтобы перейти на портал диагностики Avaya, войдите на веб-сайт службы поддержки Avaya и щелкните по разделу **Tools** (Средства) в нижней части главной страницы.

D. ЗАМЕНА ТЕРМИНАЛОВ

В рамках этой услуги осуществляется доставка терминалов взамен дефектных в течение следующего рабочего дня, что исключает необходимость инвентаризации телефонов на объекте и снижает операционные расходы.

E. УСЛУГИ ПО ПЕРЕМЕЩЕНИЮ, ДОБАВЛЕНИЮ И ИЗМЕНЕНИЮ (MOVE, ADD & CHANGE, MAC)

Услуги MAC компании Avaya доступны клиентам в случаях, когда требуется либо краткосрочная поддержка, либо помощь определенного специалиста для решения определенной проблемы в коммуникационной инфраструктуре. Если вам требуется поддержка в оговоренный период времени, поддержка по запросу или обслуживание по договору, компания Avaya может предложить средства и знания, которые соответствуют вашим потребностям. Услуги MAC включают в себя мероприятия по перемещению, добавлению, изменению и удалению программного обеспечения, оборудования или компонентов сети. Эти услуги доступны как для клиентов малого и среднего бизнеса, так и для крупных заказчиков.

Услуги MAC включают следующее:

- перемещение, добавление и внесение изменений для обеспечения поддержки администрирования удаленно и/или на месте;
- поддержка в вопросах удаленной конфигурации с предоставлением рекомендаций по техническим моментам, внедрению, администрированию и использованию продуктов для предприятий; поддержка осуществляется по запросу либо периодами по 10 часов (которые можно уменьшить с шагом 15 минут);
- монтаж проводов при осуществлении поддержки на месте.

Оплата за перечисленные выше услуги производится по текущим расценкам Avaya на почасовую работу. Клиентам, которые используют преимущества программ поддержки Avaya, предоставляются скидки.

Преимущества

- Защита производительности собственных ресурсов, когда соответствующие задачи перекладываются с плеч собственного персонала клиента на плечи специалистов Avaya.
- Возможность сосредоточить усилия своей команды на решении основных бизнес-задач, направляя ресурсы Avaya на реализацию важных, но отвлекающих внимание проектов.
- Сокращение затрат на подбор кадров и обучение персонала. Специалисты Avaya способны решать сложные задачи и реализовывать уникальные проекты, а также оказывать услуги по наставничеству и обучению персонала компании.

Предложение	Продукты для крупных предприятий	Продукты для предприятий малого и среднего бизнеса
Услуги МАС, оказываемые удаленно Платные услуги по перемещению, добавлению и внесению изменений для обеспечения поддержки в вопросах администрирования системы, оказываемые удаленно	Клиентам следует перейти на веб-сайт службы поддержки по адресу http://support.avaya.com/contact/ и выбрать страну, из которой будет совершаться звонок, чтобы ознакомиться с соответствующей контактной информацией. Клиенты в США могут позвонить по номеру 800-225-7585. Клиентам в Канаде следует отправить соответствующий запрос по электронной почте на адрес Canadaservice@avaya.com.	Клиентам следует перейти на веб-сайт службы поддержки по адресу http://support.avaya.com/contact/ и выбрать страну, из которой будет совершаться звонок, чтобы ознакомиться с соответствующей контактной информацией. Также можно позвонить по номеру 866-462-8292 Клиентам в Канаде следует отправить соответствующий запрос по электронной почте на адрес Canadaservice@avaya.com.
Услуги МАС, оказываемые на месте Платные услуги по перемещению, добавлению и внесению изменений для обеспечения поддержки в вопросах администрирования системы, оказываемые на месте	Клиентам следует перейти на веб-сайт службы поддержки по адресу http://support.avaya.com/contact/ и выбрать страну, из которой будет совершаться звонок, чтобы ознакомиться с соответствующей контактной информацией. 800-852-2436 (ОКС CCC) 800-247-7000 (Avaya LLC CCC) Клиентам в Канаде следует отправить соответствующий запрос по электронной почте на адрес Canadaservice@avaya.com.	Клиентам следует перейти на веб-сайт службы поддержки по адресу http://support.avaya.com/contact/ и выбрать страну, из которой будет совершаться звонок, чтобы ознакомиться с соответствующей контактной информацией. Также можно позвонить по номеру 800-247-7000 Клиентам в Канаде следует отправить соответствующий запрос по электронной почте на адрес Canadaservice@avaya.com.

Г. УСЛУГИ ВЫДЕЛЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА

В рамках этой услуги компания Avaya предоставляет клиенту сертифицированного специалиста, обученного компанией Avaya и подчиняющегося ей, который работает на объекте клиента и предоставляет отчеты напрямую клиенту, занимается обслуживанием важных коммуникационных решений клиента, будь то унифицированные коммуникации, контакт-центр или сетевые решения. Такая возможность предоставляется исключительно клиентам программы полного обслуживания Avaya. Услуги выделенного специалиста Avaya позволяют обеспечить дополнительную защиту ваших инвестиций в коммуникационные решения компании. Выделенный специалист работает исключительно на вас и обеспечивает работоспособность коммуникационных систем, обслуживающих ваш бизнес. Кроме того, в помощь такому специалисту выделяются сервисные инженеры Avaya различных уровней, обладающие более чем 25-летним опытом работы, что позволяет еще больше повысить окупаемость инвестиций в обслуживание.

В зависимости от требуемого типа поддержки, выделенный специалист может оказывать важную поддержку, включающую следующее:

- перемещение, добавление и внесение изменений в продукты (услуги МАС);
- координация работы сети;

- поддержка при установке;
- приемочные испытания оборудования и электрических цепей;
- стандартные задачи по обслуживанию;
- эскалация проблем для их решения;
- упреждающее обслуживание;
- неформальное обучение персонала;
- поддержка при чрезвычайных ситуациях.

Услуги выделенного специалиста Avaya предоставляются на ежегодной основе и включают поддержку с понедельника по пятницу, с 8:00 до 17:00. Период обслуживания составляет 50 недель, включая предоставление услуг замещающего специалиста на период 5-недельного запланированного отсутствия основного специалиста. В предложение входят только услуги трудовых ресурсов; при необходимости любые запасные части или материалы оплачиваются отдельно.

В отношении решений поддержки унифицированных коммуникаций выделенный специалист может оказывать следующие услуги:

- установка, перемещение, перестановка и извлечение оборудования Avaya;
- упреждающее и восстановительное обслуживание АТС клиента, вспомогательных компонентов, речевых терминалов и других периферийных устройств и оборудования, на которые распространяются условия предоставления услуг по поддержке;
- поддержка при чрезвычайных ситуациях и исполнение всех необходимых процедур эскалации;
- оказание услуг MAC в отношении оборудования Avaya;
- помощь только при чрезвычайных ситуациях.

В отношении поддержки сетевых решений Avaya выделенный специалист может выполнять задачи по внедрению и поддержке, включая следующие услуги:

- удаленная координация передовых решений для сетей передачи данных;
- приемочные испытания оборудования и электрических цепей;
- установка поддерживаемого программного обеспечения и оборудования Avaya в любом из филиалов компании;
- диагностика сетевых устройств, подверженных сбоям, и их изоляция;
- устранение неполадок и ремонт оборудования для работы с данными;
- подтверждение дистанционного ремонта;
- исполнение всех необходимых процедур эскалации;
- неформальное обучение по вопросам диагностики и функционирования оборудования;
- документирование конфигурации сетевой среды;
- разработка технологических инструкций для сетевых решений;
- помощь в подготовке отчетов по управлению сетью и системных файлов;
- составление отчетов о работе сети;
- координация действий со стороны Avaya при участии компании в текущих проектах.

Г. УСЛУГИ МЕНЕДЖЕРА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

Менеджер по обслуживанию клиентов (менеджер CSM) оказывает содействие в эскалации запросов на обслуживание, планировании обслуживания, защите интересов Avaya внутри компании, а также в передаче знаний в области поддержки. Менеджер CSM обеспечивает ежедневную поддержку с понедельника по пятницу, с 8:00 до 17:00 в экстренных случаях для оперативного реагирования и решения критически важных проблем. Он играет роль доверенного консультанта и гарантирует исключительное качество взаимодействия с компанией Avaya при каждом обращении за поддержкой независимо от продукта. Благодаря этому вы всегда спокойны за обслуживание и можете сосредоточиться на выполнении основных задач бизнеса.

Менеджер CSM обеспечивает упреждающее обслуживание с целью укрепления взаимоотношений клиентов с компанией Avaya. Поддержка, оказываемая менеджером CSM, не ограничивается лишь устранением неполадок. Эти сотрудники призваны предоставлять глобальные услуги по требованию и упреждающую поддержку клиентов, уникальный набор требований к обслуживанию которых стимулирует более тесное взаимодействие с группами поддержки Avaya. Менеджер CSM осуществляет поддержку в критически важных случаях, требующих эскалации, определяя подходящие для этого ресурсы, координируя усилия различных команд Avaya для разработки решения, расставляя приоритеты при выполнении действий по поддержке, своевременно информируя о статусе проблемы персонал и рабочие группы, задействованные в ее решении, сосредотачивая усилия на выработке своевременного и подходящего решения, а также выступая в качестве посредника в решении проблем, которые могут возникнуть. Менеджер CSM действует от вашего имени, информируя соответствующие группы Avaya о возникших у вас проблемах. Кроме того, в задачи менеджера CSM входит управление обслуживанием в отношении всех решений Avaya и поддержка эволюции модели обслуживания клиента. Одним словом, менеджер CSM — это ваш "виртуальный" сотрудник в Avaya. Каждый месяц менеджер CSM предоставляет отчет по курированию клиента, в котором он указывает мероприятия по обслуживанию, выполненные им в предыдущем месяце. При необходимости менеджер может предоставлять и другие отчеты.

Услуги менеджера CSM доступны клиентам Avaya с действующим соглашением о поддержке или тем, которые заключили соглашения на обслуживание ПО и оборудования, соглашение Single View Global Service Agreement (SVGSA) или договор на глобальное операционное обслуживание (управляемые услуги).

В рамках этого предложения клиенту предоставляется либо выделенный ресурс, либо общий ресурс (в зависимости от размера компании, требований к обслуживанию и поддержке). Для получения дополнительных сведений свяжитесь с представителем Avaya или партнером Avaya.

Н. ПОДДЕРЖКА В ОТНОШЕНИИ ИСПРАВЛЕНИЙ ДЛЯ ПРОДУКТОВ

Поддержка в отношении исправлений для продуктов распространяется на все корпоративные продукты и включает поддержку на месте по внедрению пакетов обновления ПО и микропрограммного обеспечения, а также исправлений для продуктов в удобное для клиента время.

Поддержка в отношении исправлений для продуктов, доступная только для клиентов программы полного обслуживания 8 часов в день, 5 дней в неделю, включает следующие услуги:

- расширенная поддержка в нерабочее время по удаленной или локальной установке технических исправлений для продуктов (с понедельника по субботу, за исключением воскресенья и праздничных дней);
- установка специалистами Avaya исправлений для продуктов, которые клиенты могут установить самостоятельно, включая поддержку в нерабочее время (за исключением воскресенья и обозначенных Avaya праздничных дней).

И. ПРОГРАММА ГЛОБАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ GLOBAL ADVANTAGE

Чтобы удовлетворить растущий спрос на модель комплексной глобальной поддержки, предоставляемой клиентам с программой поддержки Support Advantage, мы разработали программу глобальной поддержки Global Advantage. Она позволяет расширить возможности существующей программы поддержки Support Advantage за счет оптимизации предоставления обслуживания, процессов выставления счетов и управления обслуживанием, предоставляя клиентам единое контактное лицо для более быстрого решения проблем

- **Комплексная глобальная поддержка.** Компания Avaya предоставляет компетентную и надежную поддержку посредством команды специалистов, обладающих знаниями о вашей среде и осведомленных об истории мероприятий по поддержке клиента. Независимо от того, из какой географической точки вы отправили запрос на поддержку, он всегда будет адресован именно этой группе

специалистов. Комплексная глобальная поддержка гарантирует, что ваши запросы на техническую поддержку будут быстро и легко разрешены, позволяя тем самым повысить общую производительность компании и сократить время простоя.

- **Управление глобальным обслуживанием** позволяет клиентам получить специализированную поддержку от компании Avaya. Avaya обеспечивает согласованное создание отчетов и управление эскалациями, которыми занимаются руководитель службы глобального обслуживания (руководитель SD) и менеджер CSM, с целью минимизировать время, затрачиваемое на обслуживание клиента по вопросам поддержки. Avaya определяет уровень специализированной поддержки по управлению обслуживанием, руководствуясь требованиями клиента и его профилем.
- **Централизованное глобальное выставление счетов** позволяет упростить процессы оплаты за счет одного глобального сводного отчета, охватывающего все объекты клиента и позволяющего ему одним счетом оплатить все оказанные Avaya услуги по глобальной поддержке и управлению обслуживанием.

Требования для клиентов

Чтобы приступить к использованию преимуществ модели глобального обслуживания, в рамках которой предоставляются упрощенное управление и централизованная оплата, ваша организация должна соответствовать перечисленным ниже требованиям.

Соглашение об участии в программе поддержки Support Advantage

- Приобретите программу поддержки и обновления Support Advantage Preferred and Upgrade Advantage для всех соответствующих лицензий на программное обеспечение
- Существующая программа поддержки Support Advantage включает поддержку на месте для всех соответствующих серверов и шлюзов
- Требуется соглашение Avaya Global Master Agreement с дополнением об участии в программе глобальной поддержки Global Advantage.
- Преобразуйте существующую программу поддержки в программу поддержки с обслуживанием на месте и обновлением Support Advantage Preferred with Onsite and Upgrade Advantage для всех соответствующих объектов

Оплата

- Воспользуйтесь централизованным бюджетированием и обеспечьте возможность оплаты одним счетом ежегодного глобального обслуживания, предоставленного по программам поддержки Support Advantage Preferred и Global Advantage.

Глобальный профиль

- Глобальный профиль с указанием объектов, которые расположены не менее чем в двух регионах продаж Avaya, и серверов/шлюзов, находящихся в странах, где компания Avaya может выставить счет за поддержку на месте.

Техническая поддержка

- Глобальная централизованная внутренняя служба поддержки с двумя операторами, свободно разговаривающими на английском языке.
- Установка и использование сервера диагностики Avaya для удаленного доступа и расширенной диагностики.

J. УПРАВЛЕНИЕ ВЫПУСКАМИ

Услуга по управлению выпусками Avaya обеспечивает максимальный уровень функционирования коммуникационных систем, позволяя вам направлять усилия своих ИТ-специалистов на решение более важных задач. В рамках этой услуги мы оказываем помощь в установке исправлений для ПО и микропрограммного обеспечения для всех продуктов Avaya и выполнении связанных с этим задач, включая обслуживание базовых операционных систем. Это позволит сосредоточить усилия вашего ИТ-отдела на основных бизнес-процессах, тогда как наши специалисты обеспечивают оптимальное функционирование ваших коммуникационных систем.

Обслуживание и обновления в соответствии с библиотекой ITIL

Разработанная в соответствии со стандартами IT Infrastructure Library* (библиотеки ITIL), услуга по управлению выпусками Avaya распространяется на всю линейку продуктов Avaya, включая базовые операционные системы. Это означает, что Avaya будет осуществлять удаленное выполнение всех задач по надлежащему обслуживанию и обновлению ПО и микропрограммного обеспечения Avaya, включая следующие услуги:

- отслеживание выпусков обновлений для ПО — как для продуктов Avaya, так и для других продуктов, входящих в вашу коммуникационную инфраструктуру;
- анализ заметок производителей о выпусках ПО и микропрограммного обеспечения для получения представления о том, как они впишутся в вашу инфраструктуру, включая определение потенциальных конфликтов с другими приложениями;
- предоставление клиенту рекомендаций относительно преимуществ обновления для существующей производственной среды;
- составление планов восстановления до выполнения работ, чтобы гарантированно использовать последнюю работоспособную конфигурацию при необходимости;

- планирование и установка ПО и микропрограммного обеспечения;
- тестирование обновления для проверки его функционирования ожидаемым образом.

Услуга по управлению выпусками Avaya включает установку всех обновлений ПО и микропрограммного обеспечения для существующих приложений, включая исправления ошибок, исправления для продуктов и пакеты обновления, а также регулярные обновления, предоставленные производителем для поддержки в устранении известных проблем ПО. К этому также относятся выпуски, включающие обновление программного обеспечения, такие как обновления версии или промежуточные выпуски, а также обновления для системы безопасности, обычно предоставляемые производителями операционных систем.

В рамках услуги по управлению выпусками Avaya и в поддержку сведения к минимуму проблем с совместимостью продуктов мы проводим тщательное тестирование продуктов сторонних производителей на предмет их взаимодействия с новыми выпусками продуктов Avaya. Однако поскольку невозможно протестировать абсолютно все подобные продукты сторонних производителей, которые присутствуют на рынке, время от времени мы публикуем исправления или пакеты обновления, позволяющие устранить обнаруживаемые со временем проблемы совместимости.

Кроме того, по мере обновления продуктов могут возникать проблемы с их производительностью. Чтобы обеспечить надлежащий уровень доступности и быстродействия системы, Avaya создает пакеты обновления, призванные устранить такие проблемы с производительностью. Мы также выпускаем пакеты обновления в случаях, когда производитель операционной системы обнаруживает в ней уязвимости системы безопасности, которые могут повлиять на работу наших продуктов. Пакеты обновления для системы безопасности следует устанавливать незамедлительно, чтобы избежать риска нарушения системы безопасности.

Если обнаружится, что программный код операционной системы, такой как Microsoft Windows или Linux, создает проблемы для решений телефонии, ее производитель обычно уведомляет своих партнеров, включая компанию Avaya, о доступности исправления этой проблемы в составе пакета обновления. Мы, в свою очередь, незамедлительно связываемся с вами и рекомендуем в кратчайшие сроки установить соответствующие пакеты обновления и с вашего согласия применяем обновления и тестируем их.

Кто как не специалисты, ежедневно разрабатывающие, развертывающие и оптимизирующие решения Avaya, могут лучше всех обеспечить постоянно высокую производительность своих решений?

К. ОПЕРАЦИОННЫЕ УСЛУГИ AVAYA

Операционные услуги Avaya подразумевают комплексный подход к управлению вашей коммуникационной инфраструктурой. Обладая широким спектром дополнительных услуг, доступных клиентам после установки наших продуктов, мы предлагаем услуги, которые выходят за рамки обслуживания в традиционном его понимании. Фактически, мы служим своеобразным продолжением вашего ИТ-отдела, предлагая портфель управляемых услуг по поддержке имеющихся решений унифицированных коммуникаций Avaya, контакт-центров, решений по передаче данных и видео, облачных решений и даже решений разных производителей.

Операционные услуги Avaya вкупе с усилиями вашего ИТ-отдела позволяют добиться стабильности и обеспечивают для вас возможность в любое время сосредоточиться на более важных приоритетах своего бизнеса, тогда как мы берем на себя выполнение задач по ежедневному обслуживанию коммуникационной инфраструктуры и приложений. Вы сохраняете за собой контроль над инфраструктурой, одновременно получая в распоряжение лучшие в своем классе платформы, веб-порталы, а также богатый опыт Avaya. В результате вы получаете такое обслуживание, которое обеспечивает превосходную ценность, помогает повысить производительность коммуникационной инфраструктуры и позволяет использовать знания и опыт специалистов компании Avaya без необходимости расширять свой штат сотрудников, что значительно сокращает административные затраты.

В рамках операционных услуг Avaya вам доступны различные управляемые услуги, позволяющие добиться нужного уровня обслуживания своей среды: от управляемой поддержки, когда наши группы специалистов осуществляют поддержку в выполнении определенного ряда задач, благодаря чему вы можете сосредоточить усилия своих внутренних ресурсов на решении более важных вопросов, до управляемых операций, когда задачи по поддержке и оптимизации ваших приложений полностью ложатся на наши плечи. Управляемые услуги Avaya призваны помочь вам получить максимальную пользу от своих коммуникационных решений.

Операционные услуги Avaya — это полный набор основанных на ITIL глобальных управляемых услуг, предназначенных для того, чтобы помочь вам решить различные бизнес-задачи и операционные вопросы. Avaya использует широкий набор основанных на отраслевых стандартах средств, упрощающих интеграцию продуктов, создание заявок на обслуживание, формирование отчетов

и предоставляющих интерфейсы для взаимодействия. Вам также предоставляется возможность в режиме реального времени отслеживать состояние сети и просматривать отчеты благодаря нашему веб-порталу мирового класса, а также обращаться за помощью к нашей группе экспертов, которые помогут вам в использовании своих коммуникационных решений.

Вы можете приобрести операционные услуги Avaya напрямую у компании Avaya или у наших партнеров. Avaya также оказывает услуги по поддержке сторонних поставщиков и продуктов. Выбирая операционные услуги Avaya, вы получаете возможность развития своего бизнеса в выбранном направлении и в собственном темпе, а наша задача заключается в том, чтобы это развитие осуществлялось незаметно для вас и с использованием передовых решений.

Таким образом, операционные услуги Avaya позволяют вам:

- **экономить средства** за счет снижения совокупной стоимости владения;
- **снизить риски**, связанные с коммуникационной инфраструктурой, одновременно с этим контролировать свои операционные затраты и снизить рабочую нагрузку на свой высококвалифицированный ИТ-персонал;
- **упростить** подход к использованию унифицированных коммуникаций, возможностей контакт-центров, сетей передачи данных, решений для видеосвязи и размещенных решений;
- **максимально повысить производительность** своих корпоративных коммуникационных систем.

L. ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ БИЗНЕСА

Профессиональные услуги Avaya

Профессиональные услуги Avaya помогают организациям ликвидировать пробелы во внедрении технологий, чтобы вы могли эффективно использовать их для решения своих бизнес-задач. Наши консультации по операционным и техническим вопросам, а также услуги по развертыванию и настройке имеют своей целью помочь вам повысить эффективность коммерческой деятельности и обеспечить качественное обслуживание клиентов. Независимо, развертываете ли вы новые решения или оптимизируете имеющиеся возможности, вы всегда можете положиться на 1 500 специалистов Avaya в 37 странах по всему миру, которые могут похвастаться более чем 1 000 отраслевыми сертификатами и в среднем 15–20-летним опытом работы. Являясь одной из крупнейших и наиболее опытных организаций подобного типа, Avaya предоставляет профессиональные услуги по реализации более 2 000 проектов в месяц, сосредотачивая усилия на трех основных моментах:

Услуги по внедрению позволяют вам получить доступ к экспертным знаниям и ресурсам для планирования внедрения решений Avaya и их развертывания. В результате вы получаете подход, который позволяет максимально эффективно использовать технологический потенциал наших решений и превосходит ваши ожидания за счет предоставления максимально возможных преимуществ от инвестиций в наши решения.

Услуги по оптимизации позволяют вам постоянно повышать ценность приобретенных у нас продуктов и получать превосходные коммерческие результаты от использования имеющихся технологий. Используя передовые практики, консультанты и разработчики решений Avaya анализируют работу вашей коммуникационной инфраструктуры в контексте стратегий и приоритетов вашего бизнеса, помогая вам использовать коммерческий потенциал коммуникационных решений, получать ожидаемые результаты и технические возможности для этого. В результате это позволяет перейти от традиционных цифровых коммуникационных решений на более современные технологии на основе протокола инициализации сеансов связи (SIP), избежав при этом затратных сценариев замены оборудования и используя лишь имеющиеся инвестиции.

Услуги по внедрению новых технологий позволяют организации использовать коммуникационные решения для перехода на новые уровни производственного потенциала и конкурентности на рынке. Ориентируясь на ведущие технологии и передовые методы обслуживания, мы предлагаем своим клиентам возможность взглянуть на свой бизнес в долгосрочной перспективе, чтобы повысить его производительность, эффективность сотрудников и перевести обслуживание на качественно новые уровни. Наш подход с позиций консультирования и услуги по созданию настраиваемых приложений — от бизнес-планирования до внедрения решений и их интеграции — позволяет согласовать нашу деятельность с особыми задачами вашего бизнеса.

Обладая опытом успешной реализации тысяч проектов и руководствуясь хорошо отработанными методами и передовыми практиками, мы добились выдающихся результатов для своих клиентов по всему миру: роста бизнеса, качественного обслуживания клиентов и упрощения работы сети. Пользуясь нашими услугами и связанными с ними улучшениями, в среднем экономия операционных расходов клиентов Avaya составляет 30 %¹.

О компании Avaya

Avaya — мировой лидер в области бизнес-коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центров, сетей передачи данных и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную сеть бизнес-партнеров. Подробные сведения см. на сайте www.avaya.com.