

Инструкция по открытию case в Avaya в рамках Support Advantage (SA).

Инструкция создана на основе опыта сотрудников КомпТек, и ее задача описать в общем виде порядок действий, необходимых для открытия кейса Avaya в рамках Support Advantage (SA). Данный документ не является официальным документом Avaya и носит характер рекомендаций. Поскольку открытие кейса происходит с использованием ресурсов Avaya (в частности ее интернет - сайта) и по ее правилам, КомпТек не несет ответственности за возможные изменения в процедуре открытия кейсов и последствия связанные с использованием этих рекомендаций. Ваши замечания и дополнения можно отправлять на адрес электронной почты: avaya@comptek.ru.

Термины.

Support Advantage (SA) – услуга технической поддержки компании Avaya.

Кейс – зарегистрированная в компании avaya в рамках SA проблема заказчика, связанная с работоспособностью оборудования avaya.

Sold-to - уникальный 8-ми значный код, идентифицирующий компанию. Содержит относящуюся к заказам и ценам информацию.

Link ID – цифровой код, необходим для идентификации партнера Avaya , Требуется для обеспечения доступа к различным инструментам, сервисам, ресурсам и приложениям avaya

Процесс получения данных идентификаторов описан в [Приложении 3](#) и [Приложении 4](#).

Программа поддержки Avaya Support Advantage.

Upgrade	Учет кол-тва лицензий
Advanced Services Options	Учет кол-тва лицензий
Onsite	Учет кол-тва серверов/ шлюзов
Parts	Учет кол-тва серверов/ шлюзов
Preferred Requires Parts	Учет кол-тва лицензий
Essential Обязателен к закупке	Учет кол-тва лицензий

Программа состоит из двух пакетов поддержки: Essential Support (базовая поддержка), Preferred Support (приоритетная поддержка). Также доступны дополнительные опции: Parts, Onsite, Advanced Services Options и Upgrade.

Минимальный пакет поддержки, доступный для приобретения - Essential Support.

Essential – круглосуточная дистанционная техническая поддержка в режиме 24*7, включает доступ к пакетам обновлений ПО. Новые версии программного обеспечения доступны за дополнительную плату. [Подробнее...](#)

Preferred Support - включает в себя пакет Essential + дополнительные возможности: ускоренное реагирование на проблему (менее 15 минут для серьезных неисправностей и менее 30 минут для мелких неполадок), система мониторинга EXPERT

Systems. [Подробнее...](#)

Parts – Замена деталей, вышедших из строя. В базовом варианте замена предполагается в течение 24ч в том регионе, где это доступно. В дополнение к этой опции можно приобрести опцию Terminal Replacement - Замена терминалов.

Onsite Support - Поддержка на месте эксплуатации. В случае необходимости на место эксплуатации направляются необходимые ресурсы, включая вышедшие из строя компоненты. (Поддержка предлагается не для всех стран.)

Advanced Services – расширенные услуги. Часть услуг доступны только при приобретении пакета Preferred Support (приоритетная поддержка). В таблице ниже приведены услуги, которые можно заказать для пакета Essential Support (базовая поддержка) и Preferred Support (приоритетная поддержка).

Расширенные услуги	Базовая поддержка	Приоритетная поддержка
Обслуживание версий ПО	✓	✓
Поддержка исправлений (только при выбранной опции поддержки на месте эксплуатации)	✓	✓
Менеджер обслуживания заказчиков	✓	✓
Единый поставщик		✓
Агентские услуги		✓
Администрирование дистанционного резервного копирования.		✓
Расширенный мониторинг		✓

Upgrade - Обновление ПО. Обновления предоставляются на основе подписки по мере их появления в течение срока действия контракта.

Открытие кейса.

Подготовительный этап.

В рамках SA пользователям доступны услуги по технической поддержке от Avaya. Для того, чтобы получить доступ к услуге необходимо заблаговременно зарегистрировать контракт в системе Avaya, после чего появится возможность открывать кейсы. Владельцем сервисного контракта в соответствии с купленными и привязанными к нему кодами SA является конечный заказчик (end user), но в случае необходимости он может доверить эту возможность компании-интегратору. Для этого конечный заказчик должен направить в Avaya письмо с печатью и попросить Avaya предоставить доступ к его sold-to для компании-интегратора как обслуживающей его организации. Образец письма можно запросить или скачать по ссылке <http://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C201231910250720076>

На этой же ссылке конечный заказчик может заполнить форму и делегировать полномочия компании-интегратору.

Порядок действий для открытия кейса.

1. Для открытия кейса заказчик должен знать свой Link Id. Конечный заказчик регистрируется на www.support.avaya.com.

В результате заполнения всех полей регистрации будет получена пара логин –пароль, к которой привязан номер sold –to.

Важно!

В качестве адреса электронной почты необходимо указывать адрес корпоративной почты компании. Регистрация на почтовые адреса mail.ru, yandex.ru и т.д., а также адреса корпоративной почты, не относящиеся к данному sold –to, нельзя.

2. После регистрации и активации логина, необходимо зайти на вкладку Global registration tool, где заполняем всю информацию по станции (платы, номера слотов и прочее).

Этапы 1 и 2 лучше произвести заранее, до возникновения проблем со станцией. Это позволит сэкономить время при открытии кейса.

3. При возникновении проблемы, требующей создания кейса, необходимо войти на вкладку “service request” и создать кейс. Кейс создается непосредственно на станцию, которая зарегистрирована на этапе 2.

Важно!

Открыть кейс на незарегистрированную в системе станцию нельзя.

Дополнительные варианты действий

Существует альтернативный вариант создания кейса.

Для этого необходимо отправить письмо на адрес tupmoscow@avaya.com письмо, в котором указать

- номер сервисного контракта,
- sold-to к которому привязана станция,
- описание технической проблемы

Важно!

Данный вариант не является правильным и 100% гарантии открытия кейса не даст. Его лучше использовать как дополнение к описанному выше алгоритму в случае срочных кейсов.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Essential Support «Базовая поддержка» – это минимальный пакет услуг дистанционной поддержки, обеспечивающий бесперебойную работу ключевого оборудования и программного обеспечения. Предлагаемые услуги:

- Круглосуточная дистанционная техническая поддержка.

Дистанционная техническая поддержка коммуникационного оборудования и программного обеспечения Avaya позволяет уменьшить затраты на обслуживание в нерабочее время и обеспечивает реагирование в течение одного часа.

- Текущие обновления и уведомления.

Пакет «Базовая поддержка» включает доступ к пакетам обновлений прикладного и встроенного ПО. Новые версии программного обеспечения доступны пользователям пакетов «Базовая поддержка» и «Приоритетная поддержка» за дополнительную плату в рамках предложения «Обновление ПО».

- Повышенная безопасность.

При покупке продукта заказчик получает доступ к шлюзу Secure Access Link (SAL). С помощью этого приложения компания Avaya может поддерживать ваши продукты по защищенному дистанционному подключению, что обеспечивает повышенную безопасность, увеличенную пропускную способность и подробное протоколирование сеансов удаленного доступа. Шлюз SAL поддерживает до 500 устройств и может быть развернут в конфигурации с резервированием.

- Усовершенствованные вебсервисы.

Обеспечивает доступ к комплексу веб-инструментов и информационных ресурсов Avaya, помогающих быстрее решать проблемы:

- веб-заявки и интеллектуальная маршрутизация для более оперативного обслуживания
- электронные уведомления для своевременного снабжения текущей информацией
- отчеты HealthCheck для более эффективного администрирования и повышения производительности
- база знаний InSite для доступа к подробной информации по продукции
- оповещения Case Status для оперативного информирования о статусе событий
- форумы поддержки для приобретения новых знаний, ресурсов и контактов
- My Reports для получения индивидуально настроенных отчетов о состоянии систем
- Аудит совместимости ПО (ASCA) для быстрого сравнения имеющегося прикладного и встроенного ПО с последними обновлениями

Приложение 2

Preferred Support «Приоритетная поддержка» предлагает дополнительные преимущества благодаря расширенным возможностям дистанционной поддержки.

Он включает средства активного мониторинга и обработки аварийных сигналов в составе патентованного решения Avaya EXPERT SystemsSM . Служба Avaya также обеспечивает мониторинг оборудования телефонной сети общего пользования (ТфОП) и при обнаружении проблем оповещает о них назначенных сотрудников заказчика для немедленного устранения; это позволяет сэкономить время и уменьшить риски для коммуникационной сети.

Дополнительно «Приоритетная поддержка» предлагает:

- Ускоренная обработка веб-заявок и интеллектуальная маршрутизация.

Пользователи пакета «Приоритетная поддержка» получают приоритетное реагирование и более короткое время ответа: менее 15 минут для серьезных неисправностей и менее 30 минут для мелких неполадок.

- Круглосуточный активный дистанционный мониторинг, диагностика и разрешение проблем средствами EXPERT Systems.

Служба Avaya получает уведомление о сигнале неисправности в течение 90 секунд после его поступления и немедленно приступает к диагностике и разрешению проблемы. Служба обрабатывает до 99% сгенерированных системой сигналов дистанционно, экономя тем самым время и деньги.

- Оповещение о внешних аварийных сигналах.

Предоставление услуг мониторинга и сигнализации с использованием DS1, DS3, T1 и других каналов связи, а также линий, соединяющих продукты Avaya друг с другом.

- Дополнительные средства управления безопасностью с использованием сервера политик SAL.

Сервер политик SAL, работающий во взаимодействии со шлюзом SAL, обеспечивает расширенные возможности управления дистанционным доступом – управление на основе времени суток, IP-адреса и номера порта, разрешения для пользователей или групп. Функции централизованного управления сервера политик SAL позволяют развертывать политики на всех поддерживаемых шлюзах SAL, а также контролировать и прекращать все активные сеансы удаленного доступа.

Приложение 3

Получение Link ID и Sold to компанией –интегратором

Для получения кодов-идентификаторов Avaya необходимо перейти по ссылке avaya.force.com/PartnerRegistrationForm и заполнить все необходимые поля:

- ID компании (ИНН / регистрационный номер)
- Адрес компании
- Контактных лиц
- Primary Contact –основной контакт для общих вопросов
- Tech/Support –старший из инженерной группы
- BDM –с кем обсуждать вопросы развития бизнеса
- Sales Lead–кому передавать потенциальных клиентов
- PRM Admin –кто будет координировать работу с Salesforce
- Target Market Segment –выбирать оба варианта

После заполнения формы в течение 48 часов на указанный вами адрес электронной почты приходит емейл, содержащий

- Ваш Link ID –Ваш партнерский ID - его нужно сообщить Вашему дистрибьютору
- Ваш Sold To –Ваш номер как покупателя , т.к. реселлер вправе покупать и для себя лично

Полученные идентификаторы необходимо сохранить – они необходимы для работы с системой заказов Avaya. Кроме идентификаторов письмо будет содержать ссылку на получение доступа в SSO (доступ на партнерский сервис и портал) и ссылку на Avaya University (система обучения и проверки знаний).

Приложение 4

Получение Sold to конечного клиента

Для того, чтобы конечный пользователь мог воспользоваться программой SA, компания-партнер должна на этапе оформления заказа сообщить дистрибьютору sold to конечного пользователя. Для получения данного идентификатора компания -интегратор должна

- Иметь доступ к SSO portalу (см. приложение 3)
- Перейти по ссылке partner.avaya.com/ptlWeb/cmd/

После перехода по ссылке необходимо заполнить все запрашиваемые поля формы. После заполнения полей всплывет второе окно электронной формы, где на все вопросы необходимо ответить “нет - No”.

После этого в течение 48 ч на указанный при регистрации адрес электронной почты придет письмо, содержащее sold-to код конечного пользователя.