

# 思科智能报障服务(Smart Call Home)

## 思科SMARTnet服务的主动智能服务功能



### 通过主动诊断和实时告警更快地解决网络故障

随着网络对业务愈加关键，运行人员必须快速行动，以减少和抢先解决运行中断问题。但是，随着网络规模和复杂性的增长，网络排障极为耗费人工，可能会转移用于IT项目的时间，甚至要求增加更多人员。

现在，有了思科智能报障服务——思科SMARTnet®服务的主动智能服务功能，IT人员可以依赖网络自身的主动帮助。智能报障服务 在核心网络设备上提供主动详细的诊断、实时告警和纠正，可帮助您快速识别和解决网络故障，从而节省宝贵的员工时间并提高网络可用性。

“思科智能报障服务使我大约一个小时就能解决正常情况下需要两天才能排除的网络故障”

- Mike DeDecker, CCIE, Warner Pacific

智能报障服务作为思科SMARTnet服务合同的一部分提供，在具有智能报障功能的设备上运行，例如思科Catalyst® 6500系列交换机；思科7600路由器；以及思科Nexus™ 5000、7000和9000数据中心产品。要获得支持产品的更新列表，请访问Smart Call Home网页：[www.cisco.com/go/smartcall](http://www.cisco.com/go/smartcall)。

智能报障设备能够利用Generic Online Diagnostics (GOLD)技术连续监控自身的健康状况，并利用安全传输自动把潜在问题通知客户。如果发生严重故障，智能报障服务可以自动检测出来，并生成思科TAC服务请求，发送给适合解决您的特定问题的团队。智能报障服务 还能让您访问智能报障服务网站，其中包含您的所有智能报障设备的个性化智能报障 消息、建议等。思科智能报障服务提供：

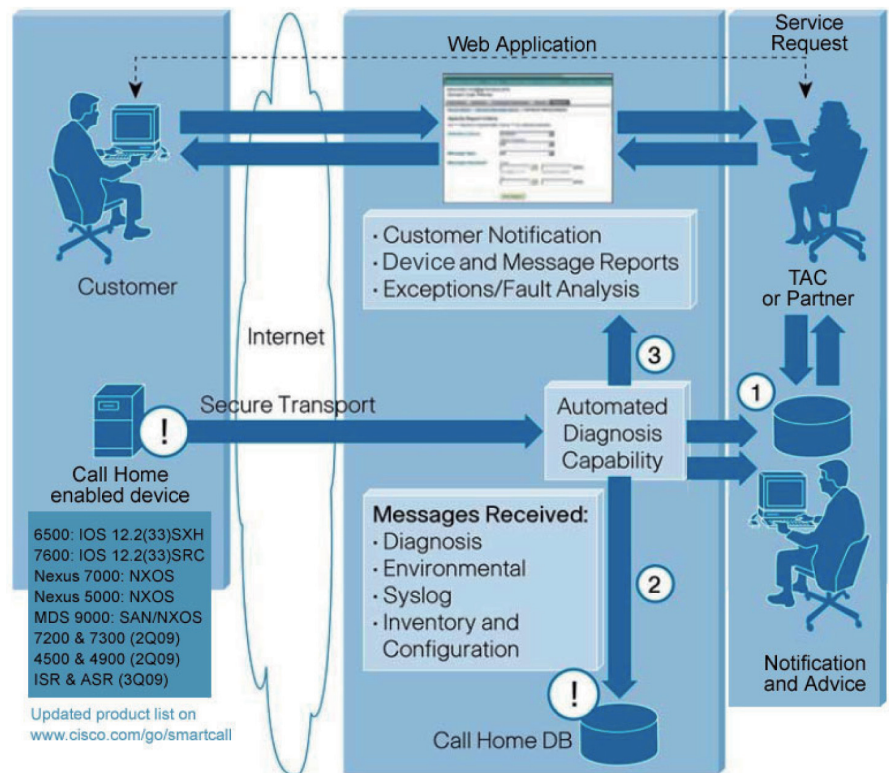
- 通过主动快速的故障解决提高可用性
- 通过减少排障时间提高运行效率
- 快速方便地访问个性化信息

## 通过主动快速的故障解决提高可用性

智能报障服务通过给您的运行团队发送主动实时告警以及详细的诊断信息甚至基于思科最佳实践的纠正建议,可帮助您加快故障解决。

图1描述了智能报障服务的工作原理。您的智能报障设备能够生成智能报障消息，并加密传送到智能报障服务交互式技术服务系统。该系统将检查并分析发来的消息，评估故障的严重等级，并根据您所设置的档案激活适当的通知顺序。

图1. 智能报障服务实施



在某些情形下，智能报障技术甚至能在故障发生前识别潜在故障。对于新兴故障，智能报障服务可让您选择接收主动通知，例如与任何风扇故障无关的高温警告或累积性单比特内存错误。

对于严重事件, 例如模块或风扇故障, 系统将会给您发送告警, 自动开立思科TAC服务请求, 并发送给正确的团队以处理该故障。然后, 会有一名思科工程师与您或您的运营人员联系, 以帮您解决故障。

在设置配置文件时，您可以指定收到通知的人员、消息的传输方式以及您希望收到何种类型事件的告警。如果您选择允许智能报障发送配置信息，所有敏感信息(例如密码和IP地址)都将删除，以保护您的网络隐私。

思科智能报障服务一年365天一天24小时针对选定的思科设备提供主动诊断:

- 通过诊断报表洞察您的网络
- 提供实时排障
- 给您的员工、您的思科授权合作伙伴和思科TAC发送告警
- 自动生成思科服务请求
- 基于网络的个性化报告
- 安全、可靠的数据传输

## 通过减少排障时间提高运行效率

发送给思科TAC的服务请求包含所有相关的诊断与产品信息, 因此您的员工在接洽TAC工程师时不必重新输入或重复这些信息。能够触发消息的事件类型如下:

- 检测到硬件或软件故障时发送诊断消息。
- 超出温度、电源和其它类型的系统相关阈值时发送环境消息。
- 事件严重等级为重大或更高时发送Syslog消息。

## 快速获取所需的信息

收到智能报障消息后, 智能报障服务会进行分析, 并利用电子邮件通知和智能报障服务网站向您提出建议。这个个性化网站将您的所有信息集中到一个方便的位置, 让您的授权人员和思科TAC随时随地安全地访问。报表包括:

- 智能报障消息及相关建议的历史
- 您的网络中所有智能报障设备的最新清单和配置信息
- 安全建议、现场通知和支持终止通知, 并针对您的硬件与软件配置进行了个性化处理

## 智能报障技术

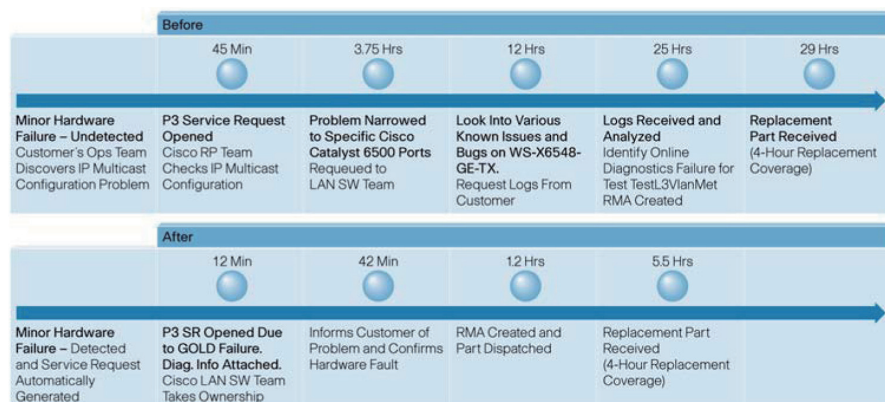
您可以对智能报障进行配置, 以连续检查潜在故障, 并在检测到潜在故障时发送通知。智能报障能让您定义不同事件和告警的发送路径, 例如在发生重大诊断故障时给特定的技术人员发送电子邮件, 或者使用HTTPS给网络管理工作站发送syslog事件。

智能报障服务是思科SMARTnet服务的一项智能服务功能, 可在具有智能报障功能的设备中充分发挥智能报障技术的潜能。要获得支持设备的更新列表, 例如思科Catalyst 6500系列交换机; 思科7600路由器; 以及思科Nexus 5000、7000和9000数据中心产品, 请参阅智能报障服务网页([www.cisco.com/go/smartcall](http://www.cisco.com/go/smartcall))上的支持产品表。现有和新一代思科产品的智能报障服务支持将逐步提供。

## 智能报障服务的独特之处

图2描述了智能报障服务如何加快故障解决。在这个示例中, 思科Catalyst 6500交换机上的智能报障软件发现了一个硬件故障, 并给智能报障服务系统发送了一条消息, 后者自动开立了一个服务请求, 并将其发送给适当的思科TAC专家。该智能报障消息包含所有相关的诊断信息, 使思科工程师能够更快地排除故障。在这里, 客户根本不知道出现了硬件故障, 也不知道TAC工程师为解决该故障所采取的步骤, 直至TAC报告了这个故障。如果没有智能报障服务, 该硬件故障可能要到影响网络性能之后才会检测出来, 而且网络技术人员可能要花明显更多的时间(如图2中所示)来识别故障根源。

图2. 通过智能报障服务加快故障解决



## 上手使用智能报障服务

要在支持的设备上开始使用智能报障服务，您必须拥有该设备的思科SMARTnet服务合同以及更新的操作系统软件版本。

思科智能报障服务能够充分发挥智能报障技术的潜能，加快故障解决，提高运行效率，让您快速获取所需的信息。

如果您有思科SMARTnet服务合同，要开始使用智能报障服务：

1. 参考支持产品表为您的设备和网络下载适当的操作系统。您可以从“软件下载”网页下载适当的操作系统：[tools.cisco.com/support/downloads](http://tools.cisco.com/support/downloads)。
2. 注册智能报障服务：
  - 在您的设备上配置智能报障并给思科发送一条智能报障消息。您将收到智能报障服务发送的电子邮件，其中包含智能报障服务网站的链接。
  - 在智能报障服务网站上完成注册。

要获得更详细的说明，请参考智能报障服务快速入门指南(PDF)：  
[www.cisco.com/go/smartcall](http://www.cisco.com/go/smartcall)。

## 思科SMARTnet服务

思科SMARTnet是一项屡获殊荣的技术支持服务，可让您的IT人员随时直接联系思科工程师和利用Cisco.com资源，从而确保解决关键网络故障所需的快速专家响应和专人支持。有了思科SMARTnet服务，您可以从适合所有网络设备的广泛服务交付方案中选择适合自己的方案。

思科SMARTnet服务提供:

- 全球全天候思科TAC支持
- 利用内容丰富的Cisco.com知识库和工具
- 下一个工作日备件先行更换(也提供2小时和4小时更换及/或现场备件更换与安装)
- 持续的操作系统软件更新与升级
- 选定设备上的智能报障服务主动诊断与实时告警。

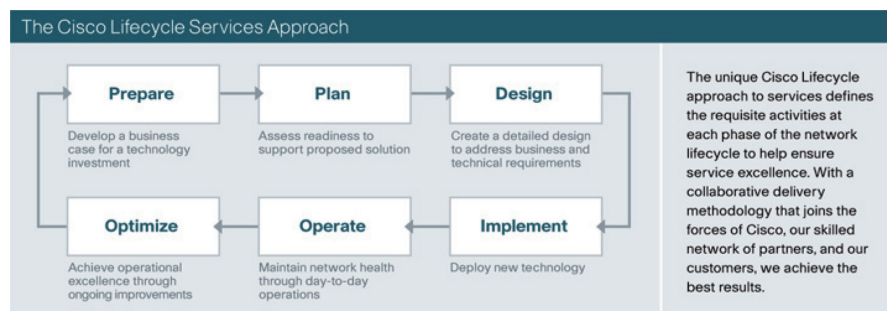
## 为什么要购买思科服务

思科服务可让网络、应用程序以及它们的用户更好地协同工作。

今天, 在要求人员、信息和想法之间实现更好整合的环境下, 网络已成为一个战略平台。当服务与产品一起构成符合业务需求和市场商机的解决方案时, 网络就能更好地发挥作用。

思科的独特生命周期服务方法定义了网络生命周期每个阶段的必要活动, 以确保出色的服务体验。通过联合思科、我们的高素质合作伙伴以及客户力量的协作交付方法, 我们可以取得最优的结果。图3显示了网络生命周期的阶段。

图3. 生命周期阶段



## 更多信息

若要获得思科智能报障服务的更多信息, 请访问[www.cisco.com/go/smartcall](http://www.cisco.com/go/smartcall).

若要获得思科SMARTnet服务的更多信息, 请访问[www.cisco.com/go/smartnet](http://www.cisco.com/go/smartnet)或与当地的思科客户服务代表联系。



#### 北京

北京市朝阳区建国门外大街2号北京  
银泰中心银泰写字楼C座7-12层  
邮编: 100022  
电话: (8610)85155000  
传真: (8610)85155960

#### 上海

上海市红宝石路500号A栋  
东银中心21-23、25层  
邮编: 201103  
电话: (8621)22014000  
传真: (8621)22014999

#### 广州

广州市天河区林和西路161号  
中泰国际广场A塔34层  
邮编: 510620  
电话: (8620)85193000  
传真: (8620)85193008

#### 成都

四川省成都市滨江东路9号B座  
香格里拉中心办公楼12层  
邮编: 610021  
电话: (8628)86961000  
传真: (8628)86961003

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

思科系统(中国)网络技术有限公司版权所有

2009©思科系统公司版权所有, 该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco、Cisco IOS、Cisco IOS标识、Cisco Systems、Cisco Systems标识、Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。

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