

Leitfaden zur Erstellung von Support-Tickets

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Ticket erstellen](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die erforderlichen Schritte zum Erstellen eines Tickets beim Cisco TAC mit dem Tool zum Verwalten von Support-Tickets beschrieben.

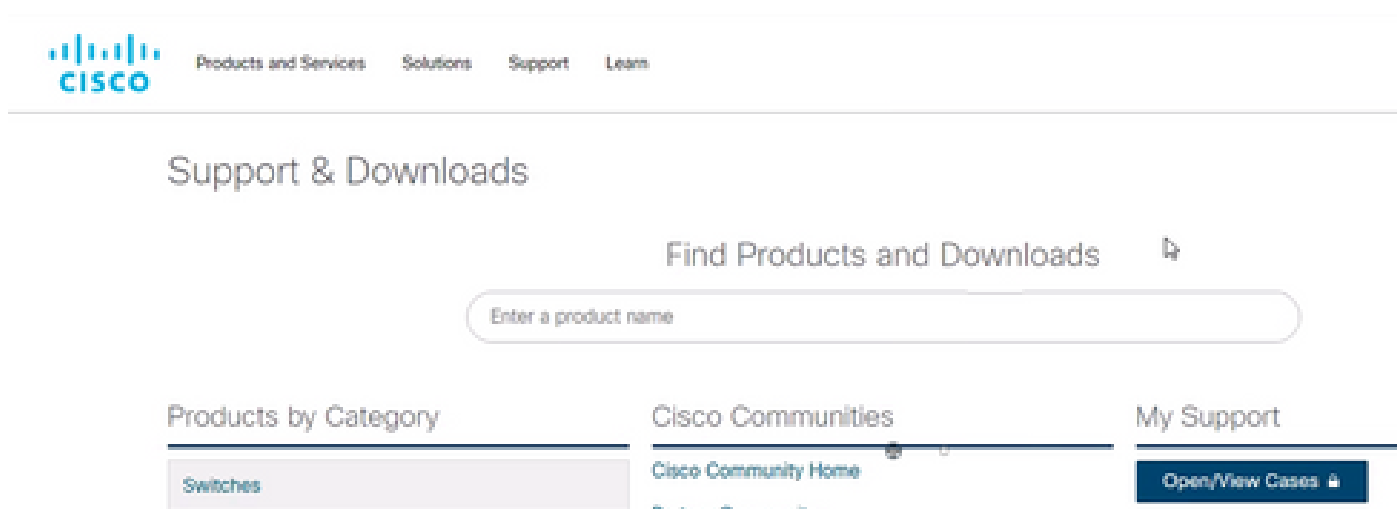
Voraussetzungen

Hintergrundinformationen

Willkommen beim Leitfaden zur Erstellung von Support-Tickets. Die Verwaltung von Support-Tickets wurde entwickelt, um Cisco Kunden die Möglichkeit zu geben, eigene Tickets zu erstellen, anstatt sich an unseren Support zu wenden.

Ticket erstellen

1. Navigieren Sie zu Cisco.com/support.
2. Wählen Sie auf der Seite für Cisco Support und Downloads die Option Tickets öffnen/anzeigen.



The screenshot shows the Cisco Support & Downloads page. At the top left is the Cisco logo. To its right are navigation links: Products and Services, Solutions, Support, and Learn. Below this is a search bar with the text "Find Products and Downloads" and a placeholder "Enter a product name". Underneath the search bar, there are three main sections: "Products by Category" with a "Switches" button, "Cisco Communities" with a "Cisco Community Home" link, and "My Support" with an "Open/View Cases" button.

3. Melden Sie sich bei Ihrem Konto an.



Hinweis: Wenn Sie kein CCO-Konto haben, wählen Sie Neues Konto erstellen aus.



Log in to your account

Create a new account

4. Wenn die CCO-Informationen erfolgreich eingegeben wurden, wählen Sie Weiter aus.

Next

Der Support Case Manager ist derzeit anwesend.



[Products & Services](#) [Support](#) [How to Buy](#) [Training & Events](#) [Partners](#)

Support Case Manager

Create and manage Support cases for Dejan Pp (pdejan2003@yahoo.com)



Want to learn about a fast, secure way to share network access and log files with TAC? RADKIT is here!

Open New Case ▾

5. Wählen Sie Neues Ticket öffnen aus.

Open New Case ▾

6. Wählen Sie den besten Grund für die Erstellung des Tickets aus.

- Produkte und Services
- Webex
- Softwarelizenzierung
- Fluidmesh/CURWB



Hinweis: Wenn Sie Fragen zum Öffnen Ihres Tickets haben, können Sie sich über die Funktion Jetzt chatten mit dem nächsten verfügbaren Support-Mitarbeiter verbinden.

Need help with your case?



7. Wählen Sie nach der Auswahl die Option Ticket öffnen aus.



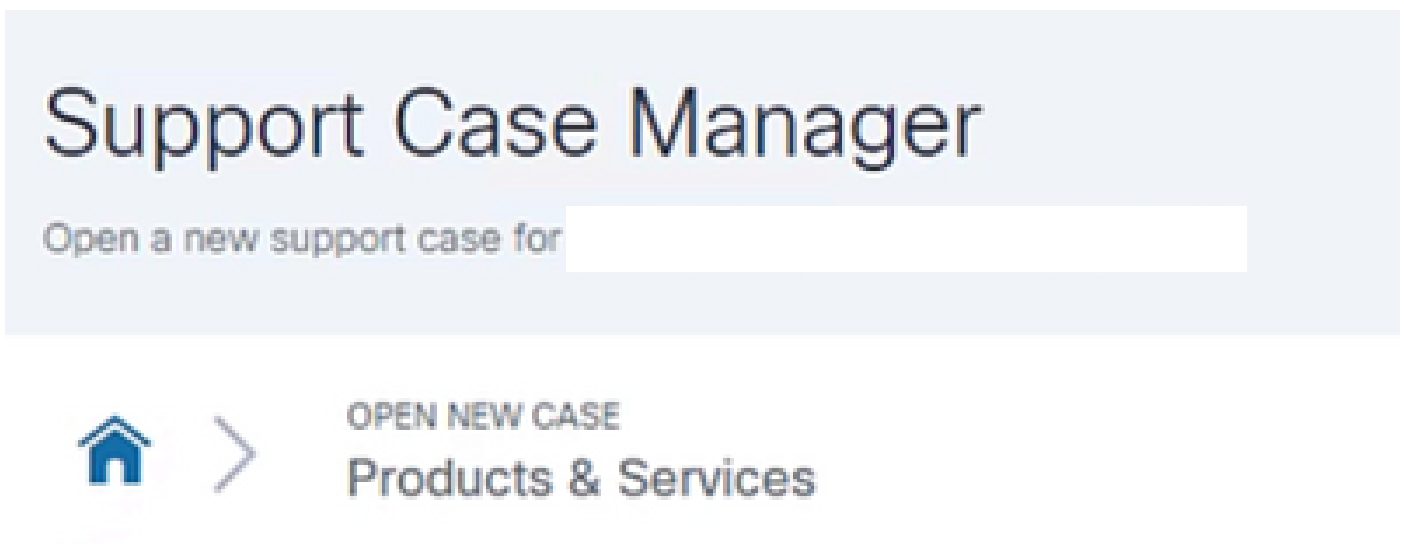
Webex

Software Licensing

Fluidmesh / CURWB

[Open Case](#)

Die getroffene Auswahl wird wie im Screenshot dargestellt angezeigt.



Support Case Manager

Open a new support case for

Home > OPEN NEW CASE
Products & Services

Produkte und Services

8. Aktivieren Sie das Optionsfeld Diagnose und Reparieren oder RMA anfordern.
9. Geben Sie die Seriennummer ein, die dem Kunden und dem Standort in der SNN zugeordnet ist.

Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

Find Product by Serial Number

[Search](#)

Search for other Open cases for this Serial Number

Find Product by Service Agreement

[Next](#)[Save draft and exit](#)



Hinweis: Wenn die Seriennummer Ihrem Konto nicht zugewiesen ist, wird diese Warnung angezeigt. Wählen Sie Ja aus, um dem Seriennummernkonto hinzugefügt zu werden, oder Nicht jetzt.

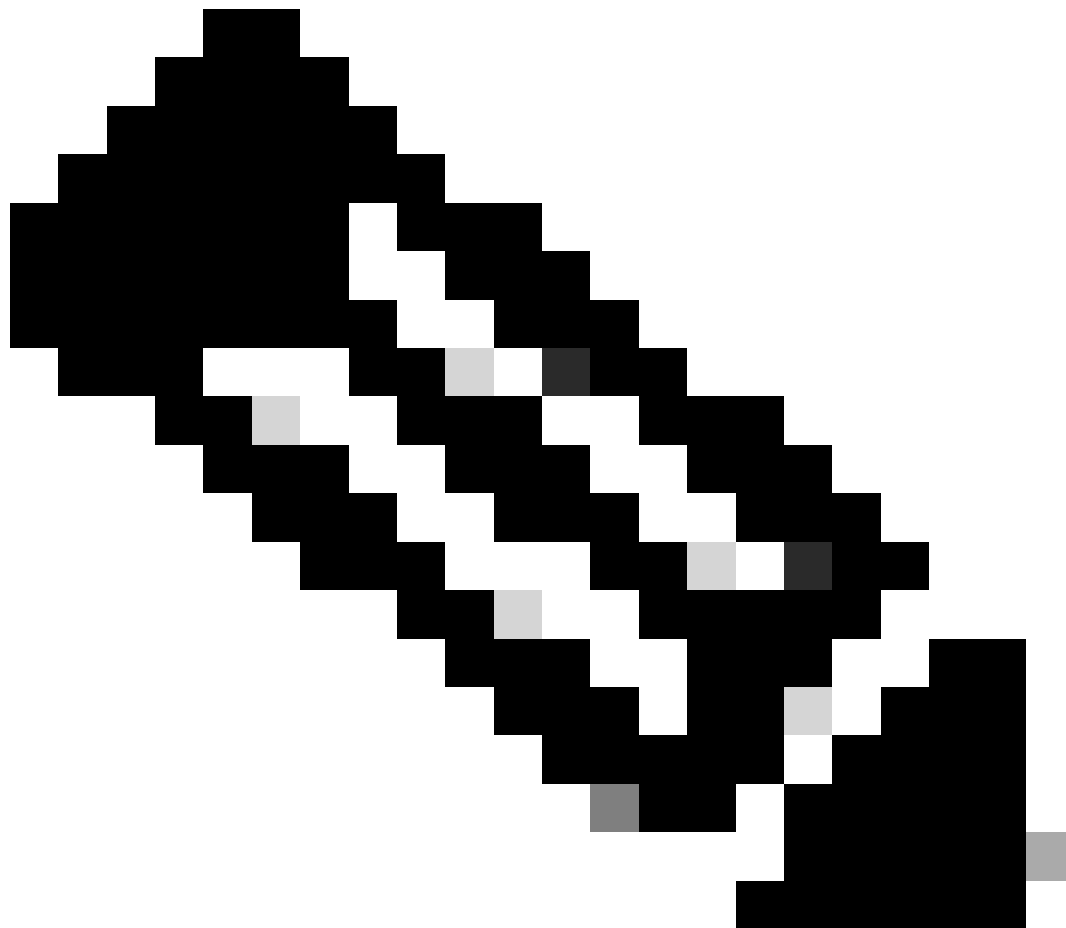


Contract Not Associated

This serial number is covered under a service contract not linked to your account. Would you like to add this contract now?

Yes

Not Now



Hinweis: Wenn die Seriennummer nicht mit Ihrem Konto verknüpft werden kann, wird diese Warnung angezeigt. Kopieren Sie die E-Mail-Links, und wählen Sie OK.



Access Request Denied

Access Advisor review recommendation. Contract Association requires Cisco review.

CIN: proceed with standard Contract Association procedure.

Other Cisco Internal: email support at web-help-sr@cisco.com for Contract Association help.

OK



Hinweis: Wenn Sie die Funktion "Produkte nach Servicevertrag suchen" bevorzugen, sind weitere Optionen zum Fortfahren verfügbar.

∨ Find Product by Service Agreement

9. Wenn Sie Ihr Produkt nach Servicevertrag suchen, wird das Fenster angezeigt. Mit dieser Funktion können Sie nach folgenden Artikeln suchen:

- Produktname (PID)
- Produktbeschreibung
- Produktfamilie - Standortname
- Servicevertrag
- Smart Account
- Virtuelles Konto

- Abonnementnummer

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile

Product Name (PDI) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account Find Subscription Number()

Advanced Options

Search

10. Wenn Sie die Seriennummer Ihres Kontos eingegeben oder ein Produkt in der Liste ausgewählt haben, klicken Sie auf Weiter.



11. Beschreiben Sie dann Ihr Problem.

Support Case Manager

Open a new support case for Dejan Pp (pdejen2003@yahoo.com)

OPEN NEW CASE Products & Services

Need help with your case?

Want to learn about a fast, secure way to share network access and log files with TAC? RADKIT is here!

1 Check Entitlement 2 Describe Problem

12. Wählen Sie den Best-Case-Schweregrad für Ihren Fall und das Problem, das Sie haben.

Severity 1

Critical Impact (S1) High Impact (S2) Moderate Impact (S3) Ask a Question (S4) 1

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Schweregrad 1

Kritische Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden, auf die Hardware, Software oder as-a-Service-Produkte von Cisco sind nicht zu erkennen.

Schweregrad 2

Erhebliche Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe des Kunden, die Hardware, Software oder as-a-Service-Produkte von Cisco werden heruntergestuft.

Schweregrad 3

Die minimalen Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe des Kunden, auf die Hardware, die Software oder als Service-Produkt von Cisco sind teilweise beeinträchtigt.

Schweregrad 4

Keine Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe des Kunden Der Kunde benötigt Informationen zu Funktionen, Implementierung oder Konfiguration der Hardware, Software oder als Serviceprodukt von Cisco.

13. Geben Sie einen detaillierten Titel für Ihren Fall an. Schließen Sie die Anwendung und Version ein.
14. Fügen Sie unter der Beschreibung das neueste Upgrade\Patch ein, das der Anwendung hinzugefügt wurde.
15. Geben Sie an, wann das Problem begonnen hat, und welche Änderungen sich in diesem Zeitraum ergeben haben.

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

Description



I have an issue with my device, it keeps on crashing and takes 10 min to reboot every time.

91/32000 characters

 Note: Files can be uploaded after case is created.



Hinweis: Wenn Protokollaufzeichnungen gesammelt wurden, die detailliert auf das Problem eingehen, laden Sie diese Dateien erst nach Erstellung des Tickets in das Ticket hoch. Stellen Sie sicher, dass die Protokollaufzeichnungen die Zeit umfassen, zu der das Problem in der richtigen Zeitzone begonnen hat.

 **Note: Files can be uploaded after case is created.**

16. Bei der Auswahl Ihrer Technologie stehen Ihnen zwei Optionen für die Verwaltung von Support-Fällen zur Auswahl.

Cisco schlägt vor und wähle manuell eine Technologie aus.

Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

Bei der Cisco Vorschlagsauswahl kann versucht werden, der Technologie zu ähneln, für die Sie eine Serviceanfrage erstellen.

Technology

Suggested Technologies

- LAN Switching > Cat2960L
- Hardware > Hardware failure, Need Replacement (RMA)
- LAN Switching > Cat2960

Technology results are calculated based upon the product selected, title and description. Include as much detailed information as possible.

Wenn der Vorschlag von Cisco Ihre angefragte Technologie jedoch nicht unterstützt, können Sie die Technologie mithilfe der manuellen Auswahl manuell auswählen. Auf diese Weise wird das Ticket an das richtige Team weitergeleitet, und Stripe kann Ihre Anforderungen erfüllen.



Select Technology

- ✓ ATM
- ✓ Adaptive Security Appliance
- ✓ AppDynamics
- ✓ Application Centric Infrastructure
- ✓ Application Networking Services
- ✓ Broadband Aggregation and DSL
- ✓ Broadband Cable
- ✓ Business Critical Services
- ✓ CMCS-Compliance Management and Configuration Service-NCCM

Cancel

Select

17. Wenn die Technologie richtig eingestellt ist, identifizieren Sie Ihren Problembereich.

Technology

Suggested Technologies

- LAN Switching > Cat2960L
- Hardware > Hardware failure, Need Replacement (RMA)
- LAN Switching > Cat2960

OR

[Manually Select A Technology](#)

Problem Area

[Choose Problem Area](#)

18. Wählen Sie im Menü des Problembereichs den besten Grund für die Erstellung des Serviceantrags aus.



Problem Area

CONFIGURATION Error Messages, Logs, Debugs Configuration Assistance Hardware Failure	INSTALLATION Configuration Assistance Error Messages, Logs, Debugs Install, uninstall, or Upgrade Hardware Failure
OPERATE Error Messages, Logs, Debugs Hardware Failure	UPGRADE Configuration Assistance Install, uninstall, or Upgrade Error Messages, Logs, Debugs Hardware Failure

19. Überprüfen Sie unter "Additional Case Details" (Zusätzliche Falldetails), ob die Kontaktinformationen für den Ersteller des Falls richtig und aktuell sind.

Additional Case Details ▾

Contact Information and Preference 

[Update contact preferences in my Cisco Account](#)

Use [RADKit](#) for data collection


Preference

Business Phone Mobile Phone Email

Business Phone

 +32 ▾

Mobile Phone

 +1 ▾

Email

20/80 characters

New Case Email Confirmation

Yes No



Case Notifications (Contact & CC List)


On Off


CC Recipients (optional)

Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

Preferred Contact Time

- As soon as possible
- Scheduled Dispatch / Proactive Case 
- TAC Standby 

 Note: This check box indicates that a TAC resource will be on standby, ready to engage, should assistance be required. This selection also requires a close-by date. If no assistance is required during the standby window, the case will be automatically closed by EOB on the selected closure date.

Submit 

Review

Save draft and exit



3

Review & Submit

22. Jetzt können Sie die bevorzugte Kontaktzeit des Kunden festlegen. Er kann so schnell wie möglich in die Warteschlange gestellt werden. Geplante Versendung an eine bestimmte Zeit- und Zeitzone oder TAC Standby.

23. Wählen Sie dann Senden aus.
24. Überprüfen Sie Ihre Informationen, stellen Sie sicher, dass alles korrekt ist, und senden Sie Ihr Ticket an die Support-Warteschlange.
25. Sobald Ihr Ticket erstellt wurde, können Sie jederzeit zum Support Case Management zurückkehren und mit unserem "Cisco Support Assistant" interagieren, der Sie bei der Durchführung einiger gängiger Ticket-Verwaltungsaufgaben unterstützt.

[Download Cases as Excel](#)

Actions	Case	Created	Sev	Status	Title
	Draft	09/20/2023	3	Not Submitted	[No Title Provided]
Ask the bot	Draft	09/19/2023	3	Not Submitted	[No Title Provided]
	<input type="text"/>	06/28/2023	3	Cisco Pending	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	06/14/2023	3	Cisco Pending	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	10/12/2022	3	Customer Pending	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	06/22/2021	3	Cisco Pending	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	05/21/2021	3	Cisco Pending	<input type="text"/>

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.