

Guía de creación de casos de Support Case Manager

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Antecedentes](#)

[Abrir un caso](#)

Introducción

En este documento se describen los pasos necesarios para abrir un caso con Cisco TAC mediante la herramienta Support Case Management (Administración de casos de soporte).

Prerequisites

Antecedentes

Bienvenido a la guía de creación de casos de Support Case Management. La gestión de casos de asistencia se creó para ofrecer a nuestros clientes de Cisco la posibilidad de abrir sus propios casos en lugar de llamar a nuestra línea de asistencia.

Abrir un caso

1. Vaya a Cisco.com/support.
2. En la página Soporte y descargas de Cisco, seleccione Abrir/Ver casos.



[Products and Services](#) [Solutions](#) [Support](#) [Learn](#)

Support & Downloads

Find Products and Downloads 

Enter a product name

Products by Category

Switches

Cisco Communities

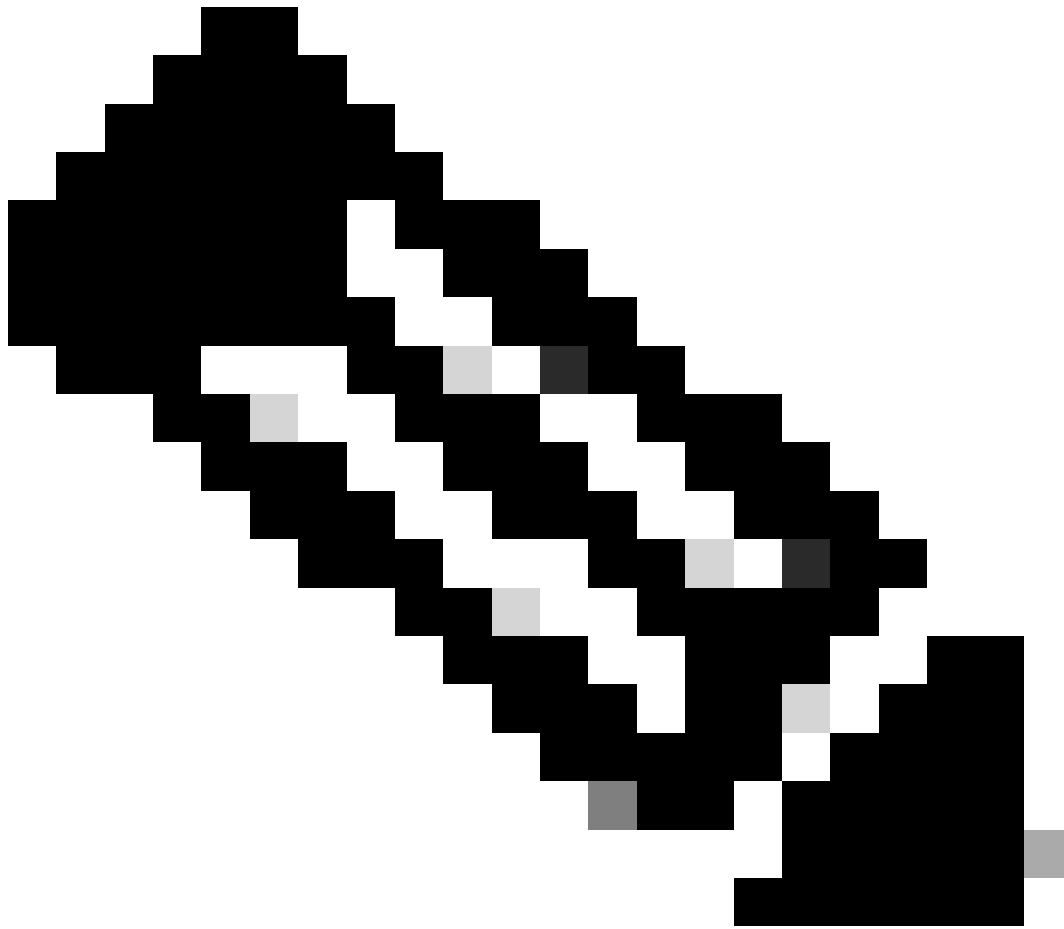
Cisco Community Home

Partner Community

My Support

Open/View Cases 

3. Inicie sesión en su cuenta.



Nota: Si no dispone de una cuenta CCO, seleccione Create a new account (Crear una cuenta nueva).



Log in to your account

Create a new account

4. Una vez introducida correctamente la información de CCO, seleccione Next.



Next

El Administrador de casos de soporte está presente en este momento.



[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!

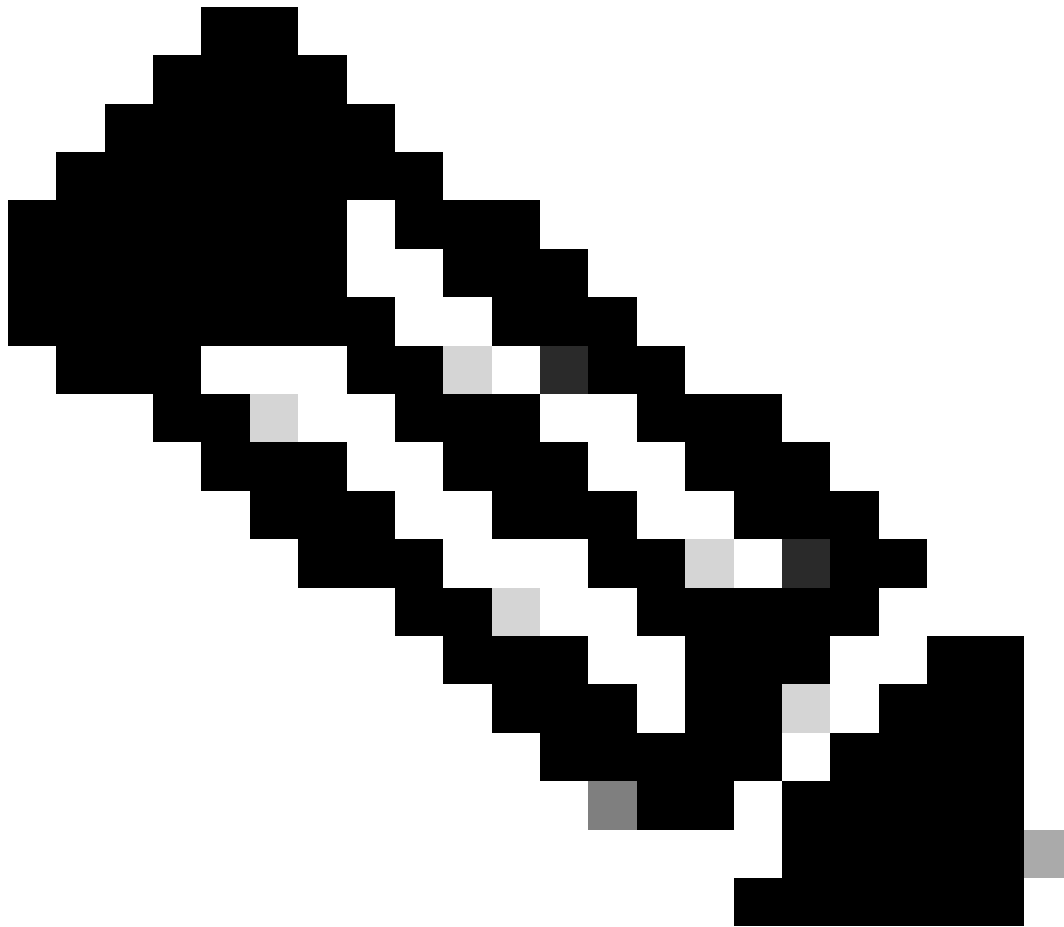
Open New Case ▾

5. Seleccione Abrir nuevo caso.

Open New Case ▾

6. Seleccione el mejor motivo para crear este caso.

- PRODUCTOS Y SERVICIOS
- WebEx
- Licencias de software
- Malla de fluido/RECORTE



Nota: si tiene alguna duda sobre cómo se abre su caso, utilice la función Chat Now (Chatear ahora) para ponerse en contacto con el siguiente representante de soporte técnico disponible.

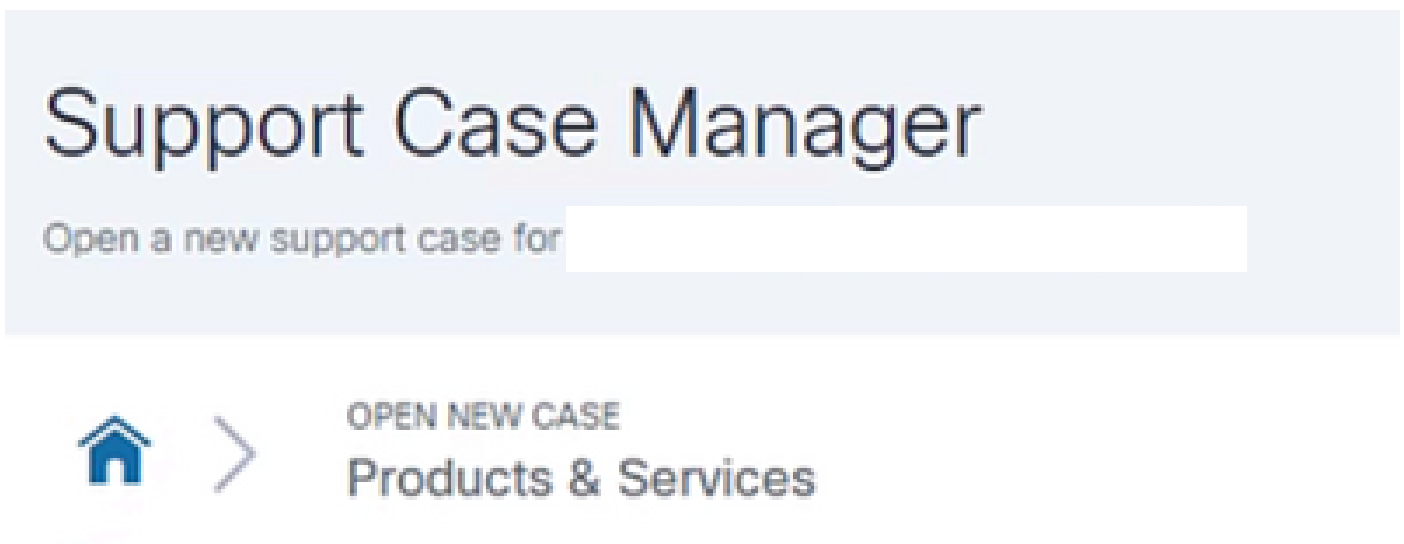
Need help with your case?



7. Una vez realizada la selección, seleccione Open Case (Abrir caso).

[Open Case](#)

La selección realizada aparece como se ve en la captura de pantalla.



Productos y servicios

8. Seleccione el botón de opción Diagnosticar y corregir o Solicitar RMA.
9. Introduzca el número de serie asociado con el cliente y la ubicación de la dirección en la ubicación del SN.

Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

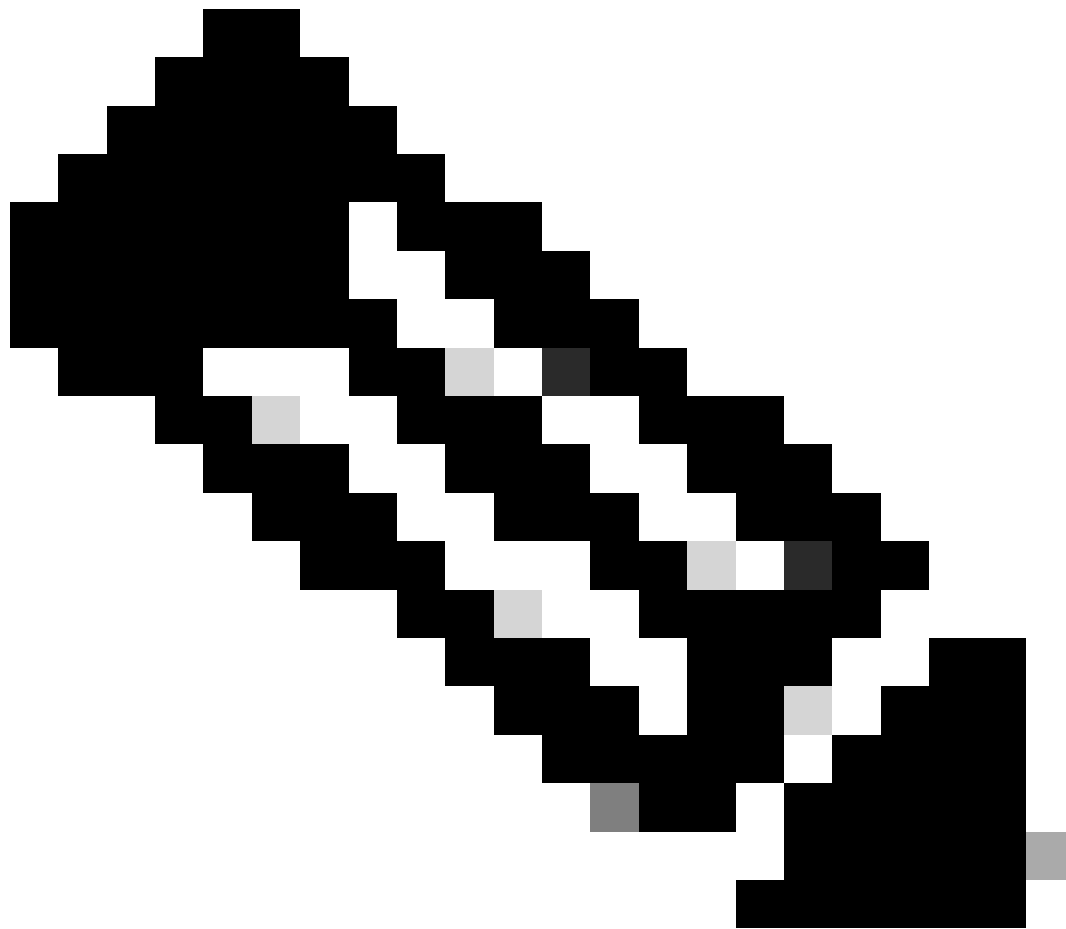
Find Product by Serial Number

[Search](#)

Search for other Open cases for this Serial Number

Find Product by Service Agreement

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



Nota: Si el número de serie no está asignado a su cuenta, aparece esta advertencia. Seleccione Yes para agregarlo a la cuenta Serial Number o Not Now.

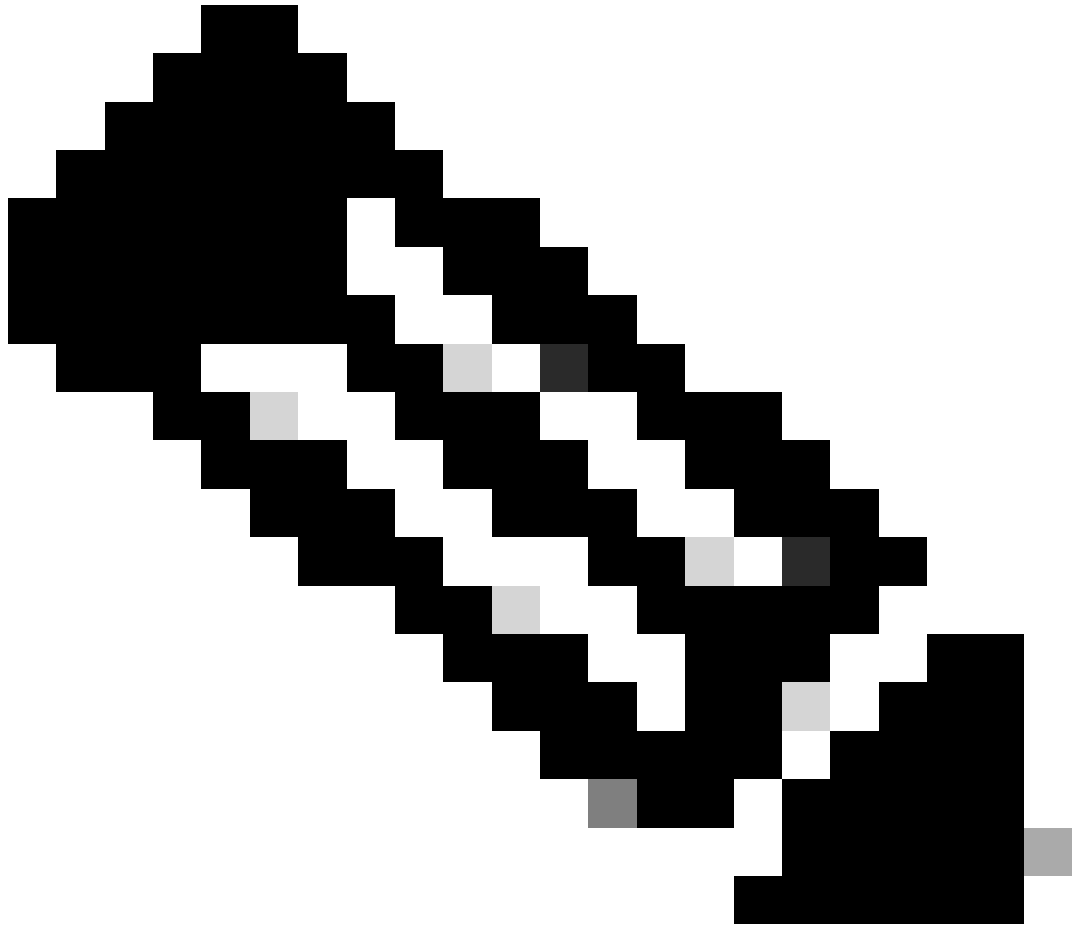


Contract Not Associated

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



Nota: Si el número de serie no se puede vincular a su cuenta, aparece esta advertencia.
Copie los enlaces de correo electrónico y seleccione Aceptar.



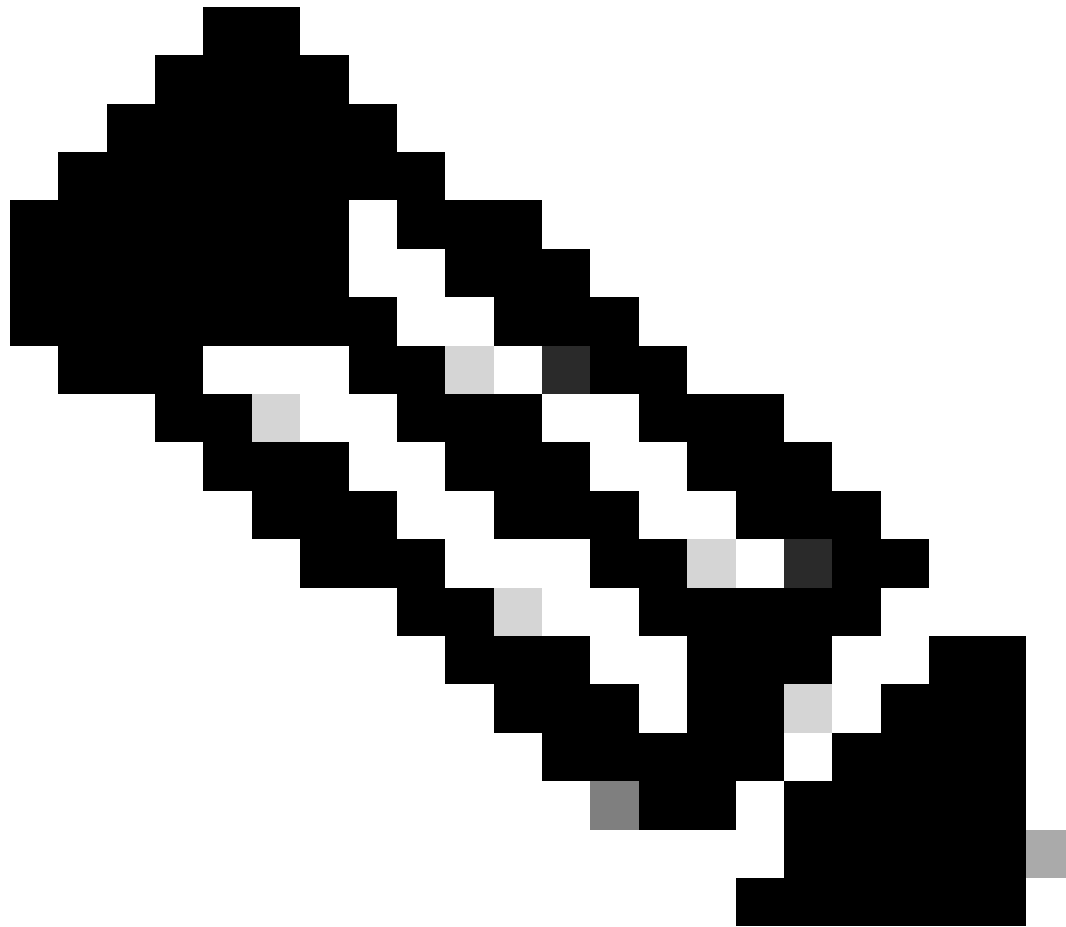
Access Request Denied

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



Nota: si prefiere utilizar la opción Buscar producto por acuerdo de servicio, hay disponibles otras opciones para continuar.

∨ Find Product by Service Agreement

9. Al buscar el producto por acuerdo de servicio, aparece la ventana. Esta función permite buscar en los siguientes elementos:

- Nombre del producto (PID)
- Descripción del producto
- Nombre del sitio de familia de productos
- Contrato de servicio
- Cuenta inteligente
- Cuenta virtual

- Número de suscripción

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. Una vez que haya introducido el número de serie asociado a su cuenta, o si ha seleccionado un producto de la lista, haga clic en Siguiente.



11. A continuación, describa el problema.

Support Case Manager

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

Home > 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. Seleccione la gravedad más adecuada para su caso y el problema que está experimentando.

Severity 

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

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Gravedad 1

Se ha producido un impacto crítico en las operaciones empresariales del cliente, en el hardware, el software o los productos como servicio de Cisco.

Gravedad 2

Se ha degradado el impacto sustancial en las operaciones empresariales del cliente, en el hardware, el software o los productos de servicios de Cisco.

Gravedad 3

El impacto mínimo en las operaciones empresariales del cliente, el hardware, el software o los productos de servicios de Cisco se degrada parcialmente.

Gravedad 4

Ningún impacto en las operaciones empresariales del cliente. El cliente solicita información sobre las funciones, la implementación o la configuración del hardware, el software o los servicios de Cisco.

13. Asigne un título detallado a su caso. Incluir aplicación y versión.
14. En la descripción, incluya la última actualización\revisión que se agregó a la aplicación.
15. Detallar cuándo se inició el problema y cualquier cambio relacionado con ese momento.

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

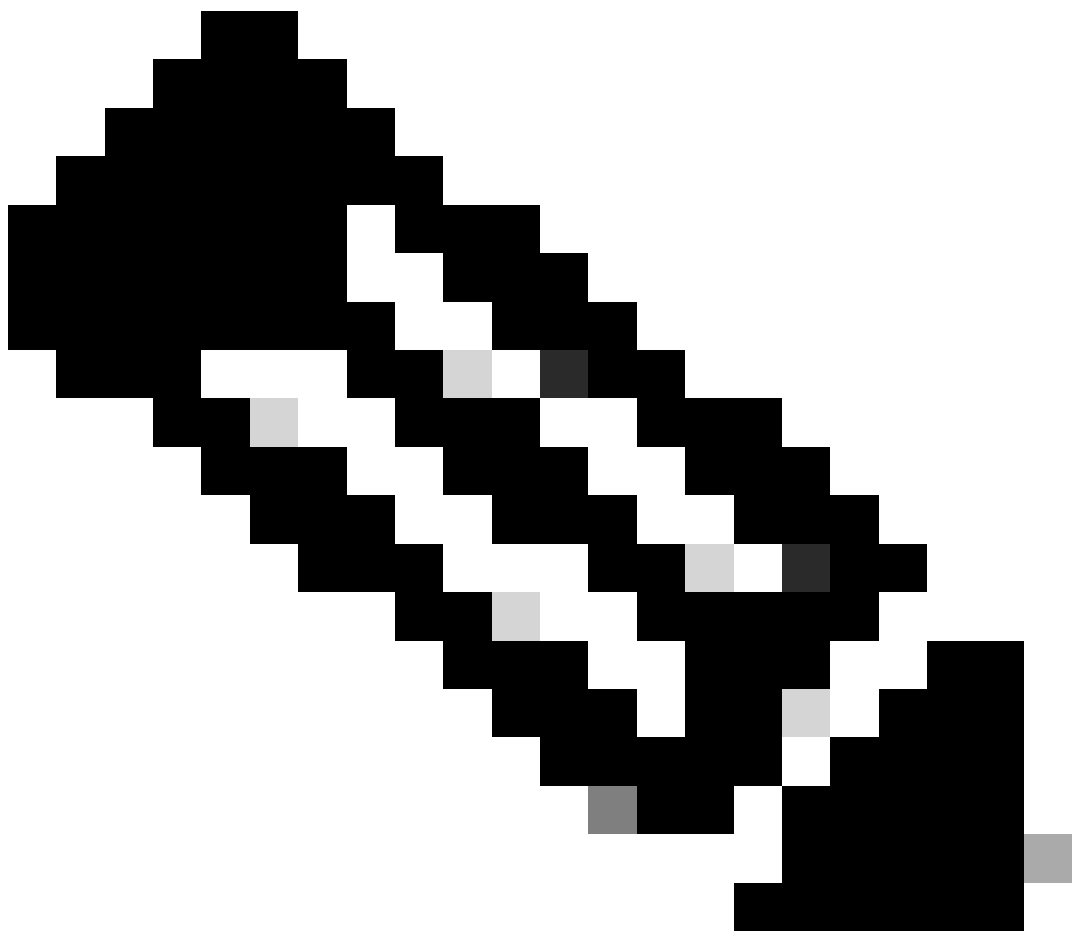
Description

M+ **B** *I* ~~S~~ “ ” ↶ ↷ ☰ ☷ ☰ ☷ ☰ ☷ 🔗 Headings ▾ Code ▾ ↶ ↷

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.



Nota: Si se han recopilado capturas de registro que detallan el problema que se está experimentando, cargue estos archivos en el caso solo después de que se haya creado el caso. Asegúrese de que las capturas de registro rodean la hora a la que se inició el problema en la zona horaria correcta.

Note: Files can be uploaded after case is created.

16. Al seleccionar la tecnología, Support Case Management ofrece dos opciones para realizar la selección.

Sugerencias de Cisco y selección manual de una tecnología.

Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

En la Selección de sugerencias de Cisco, puede intentar aproximarse a la tecnología en la que está abriendo una Solicitud de servicio.

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.

Sin embargo, si la sugerencia de Cisco no llega a la tecnología sobre la que desea realizar una consulta, la selección manual le permitirá seleccionar la tecnología manualmente. De esta manera, el caso se dirige al equipo correcto y a la banda para satisfacer sus necesidades.



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. Una vez que la tecnología esté configurada correctamente, identifique el área del problema.

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. En el menú Área de problemas, seleccione el mejor motivo para crear esta solicitud de servicio.



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. En Detalles adicionales del caso, compruebe que la información de contacto de los creadores del caso es correcta y está actualizada.

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**



Review & Submit

22. Ahora puede establecer la hora de contacto preferida de los clientes. Puede colocarse en la cola lo antes posible. Programado enviado a una hora y zona horaria específicas o en espera de TAC.

23. A continuación, seleccione Enviar.
24. Revise su información y verifique que todo es correcto y envíe su caso a la cola de asistencia.
25. Una vez que haya creado su caso, siempre podrá volver a Support Case Management e interactuar con nuestro "Cisco Support Assistant", que puede ayudarle a realizar algunas de las tareas habituales de gestión de casos.

[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]
		06/28/2023	3	Cisco Pending	
		06/14/2023	3	Cisco Pending	
		10/12/2022	3	Customer Pending	
		06/22/2021	3	Cisco Pending	
		05/21/2021	3	Cisco Pending	

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).