

Creación de un caso de asistencia del TAC

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Abrir un nuevo caso](#)

[Descripción de problemas](#)

[Tecnología/Subtecnología/Área problemática](#)

[Ejemplos de casos prácticos](#)

[Información para proporcionar al TAC](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe las mejores prácticas para crear casos de soporte de Cisco que reciban una respuesta rápida del equipo de soporte del TAC.

Prerequisites

Requirements

Para abrir un caso de asistencia técnica de Cisco (TAC), debe tener un contrato de asistencia o un producto en garantía.

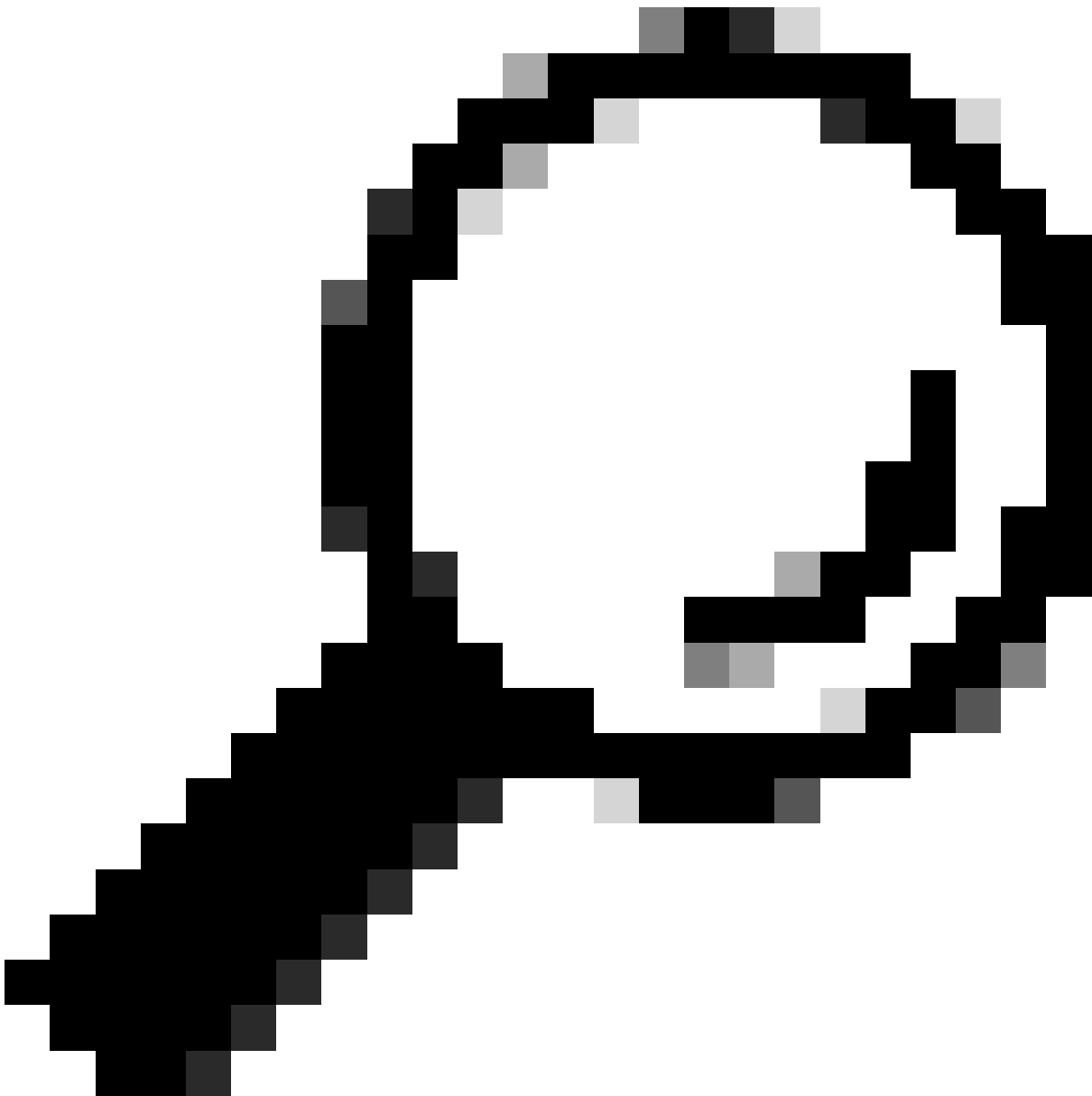
Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Los ingenieros del TAC ayudan a cientos de usuarios de Cisco al día. Una forma de asegurarse de que recibe las respuestas y la información que necesita para un problema es crear un caso de SR que proporcione al ingeniero de soporte toda la información y los datos que sea posible.



Consejo: si se encuentra en una situación de emergencia y sufre una interrupción importante en su empresa, lo mejor es llamar al servicio de asistencia técnica de Cisco para abrir inmediatamente un caso de asistencia de gravedad alta.

Abrir un nuevo caso

Vaya a la página [Contact Support](#).

Haga clic en [Abrir un nuevo caso](#).

Se muestran diversos campos de entrada. Esto proporciona al equipo de soporte técnico la prioridad, el impacto y la asignación adecuada para su caso.



[Support Home](#)

[Products and Downloads](#)

Contact Support

[Licenses and Contracts](#)

[Tools and Resources](#)

[Cisco Community](#)

Product Technical Support (TAC)

[Open a new case](#)

(Requires a product or software support contract)

[Manage support cases](#)

[Returns Portal \(RMAs\)](#)

Contact TAC by Phone

Enterprise and Service Provider Products

1-800-553-2447 US and Canada

[Worldwide phone numbers](#)

Small Business Products

1-866-606-1866 US and Canada

[Worldwide phone numbers](#)

Descripción de problemas

Sea lo más específico posible con respecto al tipo de problema, los mensajes de error recibidos y qué llevó a este problema.

Si se proporciona más información para el TAC, se reduce la repetición del esfuerzo cuando el ingeniero de soporte técnico comienza a trabajar en el caso.

Verifique los posibles registros o mensajes de error existentes conocidos. Proporcione esa salida (o una captura en una imagen).

Proporcione las respuestas a estas preguntas en la Descripción del problema:

1. ¿Qué servicios se ven afectados por el problema?
2. ¿Cuántos usuarios se han visto afectados?
3. ¿Qué impacto tiene la interrupción en su negocio principal o en sus clientes?
4. ¿Durante cuánto tiempo se han visto afectados los servicios y el negocio?
5. ¿Cuál es el número de versión del software/firmware?
6. ¿Se puede reproducir el problema?
7. ¿En qué fecha y hora se produjo el problema?

Severity ?

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

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Title

0/240 characters

Description

M **B** *I* ~~S~~ “ ” ↵ Headings v Code v ?

Describe the issue you are experiencing...

0/32000 characters

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

Technology

Cisco Suggestions ?

OR

Manually Select A Technology

Problem Area

Choose Problem Area

Additional Case Details ▼

Contact Information and Preference ?

Preference

Tecnología/Subtecnología/Área problemática

Estos menús ayudan a detallar e identificar qué tecnología experimentó el problema.

Los ingenieros del TAC tienden a trabajar de arriba hacia abajo para identificar:

- El principal producto tecnológico.
- Subtecnología relacionada con la tecnología principal (puede ser donde se sospeche que está el problema).
- Un área problemática para especificar qué ayuda busca del TAC.

Preste mucha atención a las selecciones de estos campos.

Son vitales para identificar el mejor equipo del TAC para manejar su solicitud y proporcionar la respuesta más rápida a su caso.

Para ello, la mejor práctica es centrarse en la función que tiene el problema.

Ejemplos de casos prácticos

Ejemplo 1: Imagine un servidor Cisco Business Edition 7000 con Unified Communications

Manager y Unity Connection preinstalados.

Hay problemas con las llamadas telefónicas a través de los troncales SIP conectados a CUCM.

Ante esta situación, ¿qué tecnología > subtecnología elige?

1. Informática del Data Center > Conectividad de red UCS-C
2. Voz - Communications Manager > Business Edition serie 6000 / 7000
3. Voz: Communications Manager > troncales SIP de Communications Manager

La práctica recomendada es centrarse en la función que tiene el error:

3. Administrador de comunicaciones de voz > Enlaces troncales SIP de Communications Manager

Su caso se asigna a un ingeniero del TAC que es un experto en la materia con tecnología Unified Communications Manager.

A continuación, el ingeniero puede determinar si se necesita más asistencia de los equipos informáticos de Data Center o Business Edition y colaborar con ellos.

Ejemplo 2: Imagine un router ISR 4451 con un blade UCS-E instalado. En el servidor blade UCS-E, está instalado el dispositivo de máquina virtual Cisco Expressway-E.

La máquina virtual de Expressway-E tiene problemas cuando algunas conexiones de red fallan.

Ante esta situación, ¿qué tecnología > subtecnología elige?

1. Routing empresarial > ISR 4000
2. Informática del Data Center > UCS-E
3. Telepresence > Expressway-C y E

La respuesta es centrarse en la función que tiene el error:

3. Telepresence > Expressway-C y E.

Su caso se asigna a un ingeniero de TAC experto en dispositivos de Expressway VM y en cómo funcionan. A continuación, el ingeniero puede determinar si se necesita más asistencia de los equipos de Data Center o de routing empresarial y colaborar con ellos.

Información para proporcionar al TAC

La mejor práctica es proporcionar una descripción detallada de la configuración de la red física y lógica, así como de todos los elementos que intervienen en el problema, cuando corresponda:

- Número de versión de todas las aplicaciones de software y firmware de hardware
- Aplicaciones integradas o productos de terceros
- Gateways de voz/IP
- Versión del sistema operativo
- Para cualquier Cisco IOS®, Cisco IOS® XE o Nexus, proporcione el resultado del comando:

show tech.

- Para el switching, proporcione una configuración de VLAN.
- En Voz, proporcione el esquema del plan de marcación y la ruta de la ruta de llamada. Lo ideal sería enviar una imagen o un diagrama detallado de Visio o de otro tipo.
- En el caso de los productos de servidor UCS, descargue y proporcione el paquete de datos de asistencia técnica.

Utilice estas directrices para recibir la mejor experiencia posible con los casos de asistencia del TAC de Cisco.

Información Relacionada

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

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).