

Póngase en contacto con el equipo de soporte de Cisco Secure Access

Contenido

[Introducción](#)

[Cómo ponerse en contacto con el equipo de soporte de Secure Access](#)

[Cómo ponerse en contacto con el equipo de asistencia de Secure Access \(cuenta de prueba\)](#)

[Vincular Cuenta De Cisco A Contrato De Servicio](#)

[Resolución de problemas y recopilación de información básica para el equipo de soporte de acceso seguro](#)

[Guía de recursos de servicios técnicos](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

En este documento se describen los pasos necesarios para ponerse en contacto con el Equipo de soporte de acceso seguro como parte del Centro de asistencia técnica (TAC).

Cómo ponerse en contacto con el equipo de soporte de Secure Access

Póngase en contacto con el equipo de asistencia de Secure Access si tiene cualquier tipo de pregunta o consulta relacionada con el producto Secure Access o si se trata de funciones integradas.

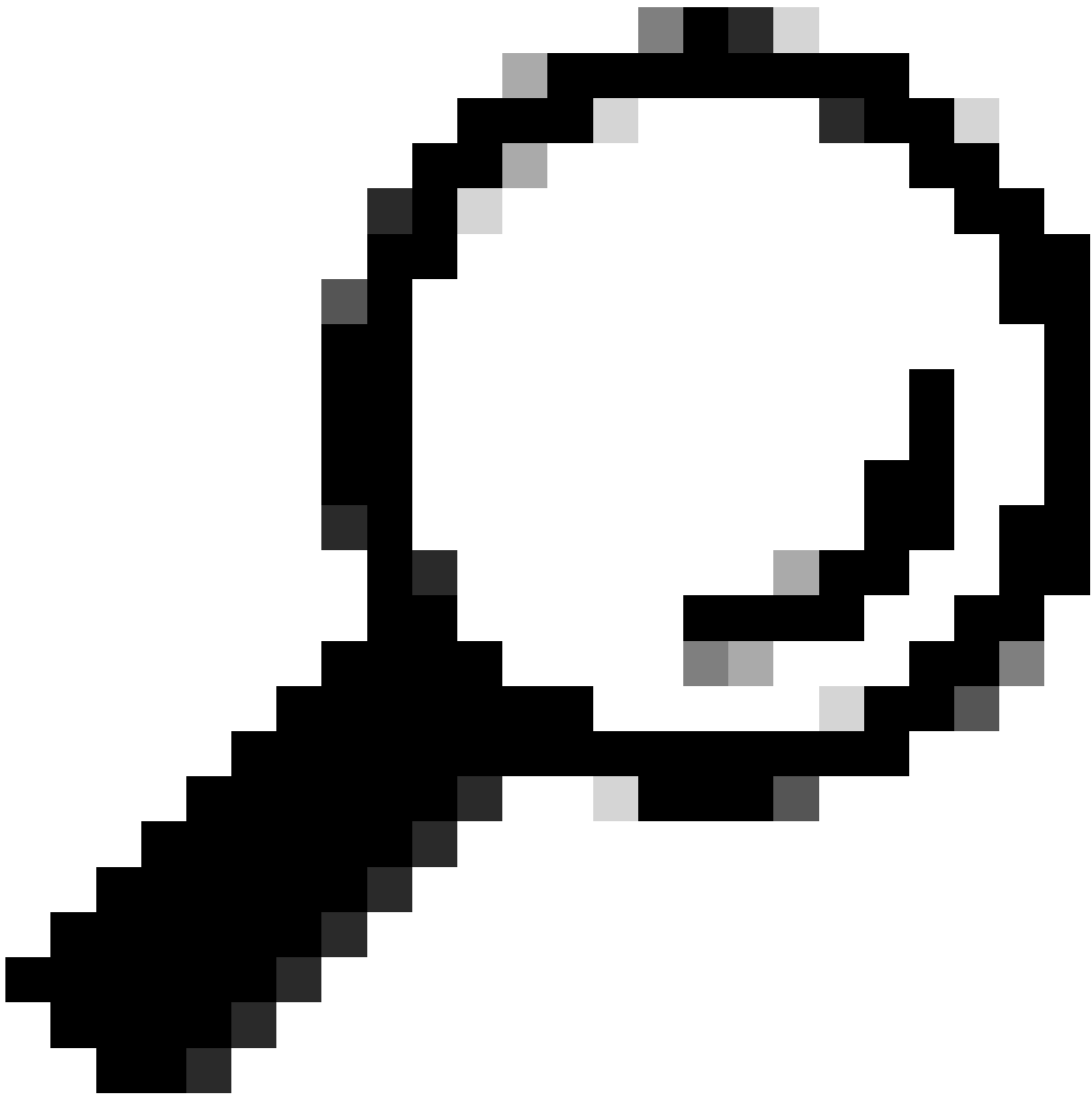
Paso 1: Inicie sesión en la herramienta [Support Case Manager](#).

Paso 2: haga clic en Abrir nuevo caso.

Paso 3: haga clic en Abrir caso.

The screenshot displays the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (faldasoul@cisco.com)', indicated by a blue box labeled 'Logged in Cisco Account' and a green box labeled '1'. Below the header, there is a message: 'Looking for Splunk support? To open a service or support case, you must have a Splunk account. If you don't have a Splunk account, register here or call: United States and Canada (1.855) SPLUNK.S or (1.855) 775.8657. Not in the US? Find your local office. Open a Splunk Technical Support Case or Open a Splunk OnDemand Service Case'. The 'Open New Case' dropdown menu is highlighted with a green box labeled '2', showing a list of product categories: Products & Services, Webex, Software Licensing, Splunk, Fluidmesh / CURWB, and Trial Offer Support. The 'Open Case' button is highlighted with a green box labeled '3'.

Paso 4: localice su suscripción a Secure Access seleccionando una de las opciones directamente o busque (Secure Access) en la sección Product ID (ID de producto).



Consejo: Asegúrese de que ha iniciado sesión con una cuenta asociada a un contrato de asistencia. Puede aparecer un banner con el número de contratos asociados en la sección (Buscar producto por acuerdo de servicio).

Request Type

Diagnose and Fix
 Request RMA
 Ask a Question

Do not use the Serial Number option as this is a cloud product and have no serial number

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile.

Product Name (PN) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account #R Subscription Number

Advanced Options Search

Search Results:

Product		Site		Service Agreement				
Name	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Sevi. Level	Usage Type
SA-SIA-ADV-K9	Cisco Secure Internet Access Advantage	SECAGDS						
SA-SPA-ADV-K9	Cisco Secure Private Access Advantage	SECAGDS						
SECURE-ACCESS-SUB	Cisco Secure Access Subscription	SECAGDS						

Next Save draft and exit

This banner indicates that this user is associated with Support Contract

If you do not see this banner, follow the steps described for associating contract with Cisco ID

Use this option and search for (Secure) to locate your subscription

Select one of the Subscription:
SA-SIA-ADV-K9: Secure Access for Internet Access
SA-SPA-ADV-K9: Secure Access for Private Access
SECURE-ACCESS-SUB: Secure Access for Internet and Private Access

Paso 5: haga clic en Siguiente para pasar al paso siguiente.

Paso 6: Introduzca los detalles de la incidencia de asistencia (título y descripción).

Nota: [Pautas de escalación y gravedad de Cisco.](#)

The screenshot shows a form with the following elements:

- Severity:** Radio buttons for Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (selected), and Ask a Question / Warranty (S4).
- Loss of Service:** A checkbox for "Extended loss of 15 seconds or more".
- Title:** A text input field with the placeholder "Enter brief description" and a character count of "23/240 characters".
- Description:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, link, etc.) and a placeholder "Enter Detailed problem Description". A character count of "34/32000 characters" is visible at the bottom left.

It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL
<https://dashboard.sse.cisco.com/org/{orgId}/overview>

Paso 7: Seleccione la subtecnología y la tecnología de acceso seguro.

Paso 8: Elija el área problemática.

Technology

Suggested Technologies

LAN Switching > Cat9200

Cloud and Hybrid Products > Webex Joining a meeting

LAN Switching > Cat2960

OR

1

Selection required

Problem Area

Select Technology

2

Solution Support (SSPT - contract required)

3

4

Solution Support (SSPT - contract required) > Secure Access

Problem Area

5

Problem Area 6

<p>CONFIGURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="button" value="Error Messages, Logs, Debugs"/> Configuration Assistance Licensing 	<p>INSTALLATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Error Messages, Logs, Debugs Licensing
<p>OPERATE</p> <ul style="list-style-type: none"> Error Messages, Logs, Debugs Licensing 	<p>UPGRADE</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Licensing Error Messages, Logs, Debugs

Paso 9: agregue cualquier lista de CC adicional a la que se le notificará sobre este ticket de soporte.

Paso 10: Enviar ticket.



Nota: compruebe su bandeja de entrada para obtener un correo electrónico con la confirmación del ticket de soporte. Se puede recibir un correo electrónico inicial del equipo de soporte una vez que se asigne un ingeniero al ticket.

Cómo ponerse en contacto con el equipo de asistencia de Secure Access (cuenta de prueba)

Si tiene una cuenta de prueba para Prove of Concept (POC) o Prove of Value (POV), y desea abrir la incidencia de asistencia con el equipo de asistencia de Cisco, consulte las instrucciones que se describen en esta sección.

Paso 1: Inicie sesión en la herramienta [Support Case Manager](#).

Paso 2: haga clic en Abrir nuevo caso.

Paso 3: Seleccione Asistencia para ofertas de prueba.

Paso 4: Busque Secure Access (Acceso seguro).

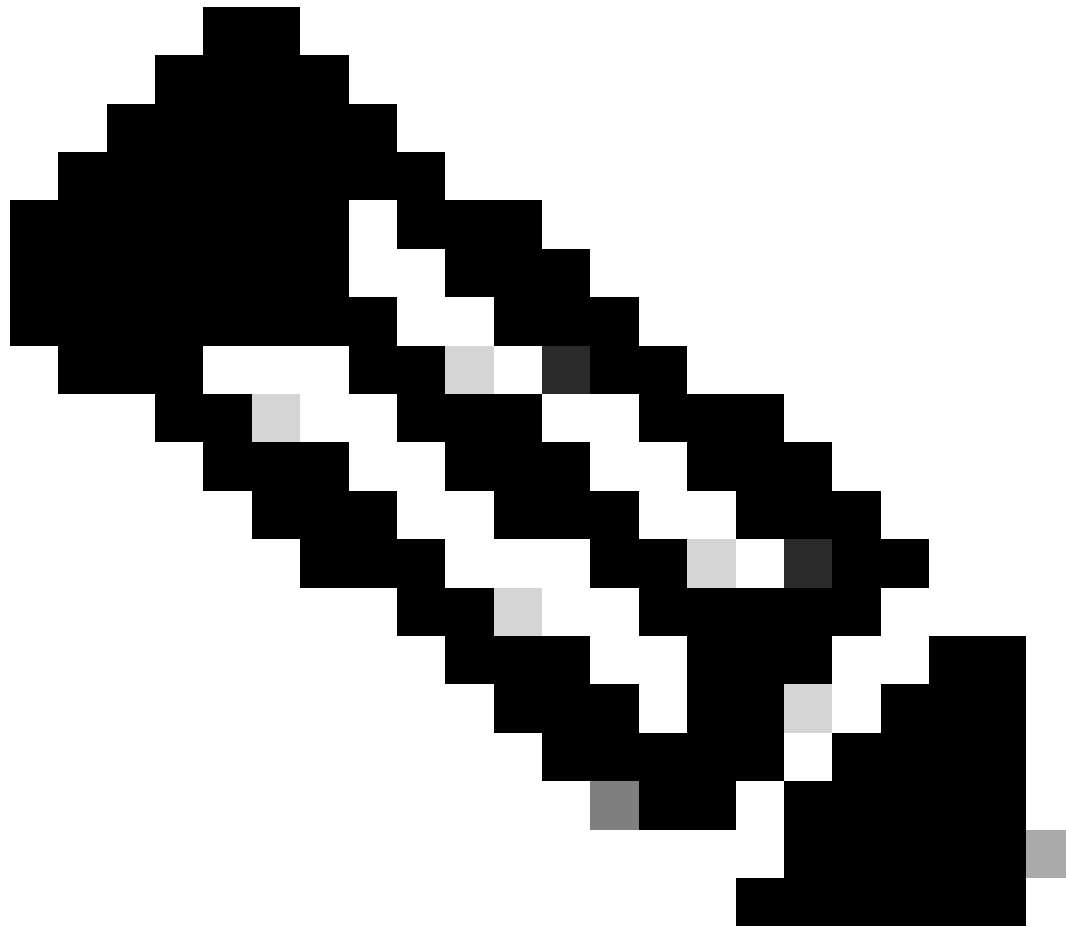
Paso 5: Seleccione Acceso seguro.

Paso 6: Seleccione Abrir caso.

The screenshot shows the Cisco Support Case Manager interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (falasoul@cisco.com)'. A blue box labeled 'Logged in Cisco Account' points to the user name. Step 1 is the 'Support Case Manager' header. Step 2 is the 'Open New Case' button. Step 3 is the 'Trial Offer Support' category in the left sidebar. Step 4 is the search input field containing 'Secure Access' in the 'Open a New Case for a Current Trial Offer' dialog. Step 5 is the 'Secure Access' result in the 'Trial Offer Security' list. Step 6 is the 'Open Case' button at the bottom of the dialog.

Paso 7: Introduzca los detalles de la incidencia de asistencia (título y descripción).

The screenshot shows the case creation form. The 'Severity' section has radio buttons for 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', 'Moderate Impact (S3)', and 'Ask a Question / Warranty (S4)'. The 'Loss of Service' section has a checkbox for 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' section has a text input field with a character count of 23/240. The 'Description' section has a rich text editor with a character count of 34/32000. A blue box on the right contains the text: 'It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL' and the URL 'https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview'.



Nota: [Pautas de escalación y gravedad de Cisco.](#)

Paso 8: agregue cualquier lista de CC adicional a la que se le notificará sobre este ticket de soporte.

Paso 9: Enviar ticket.



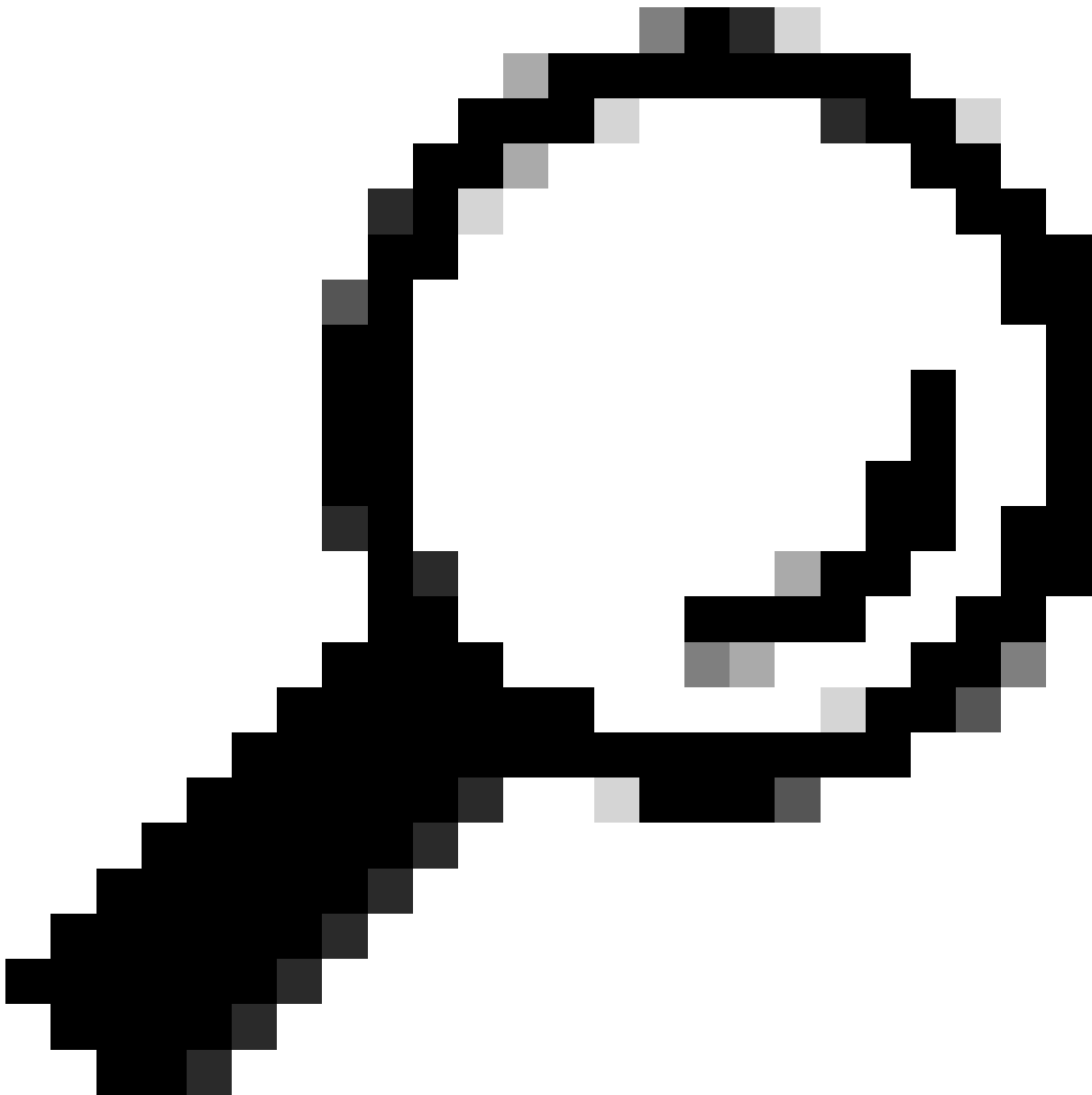
Nota: compruebe su bandeja de entrada para obtener un correo electrónico con la confirmación del ticket de soporte. Se puede recibir un correo electrónico inicial del equipo de soporte una vez que se asigne un ingeniero al ticket.

Vincular Cuenta De Cisco A Contrato De Servicio

Si realizó los pasos descritos y no puede encontrar su suscripción de acceso seguro, deberá asociar su contrato con su ID de Cisco.

Siga los pasos descritos en este artículo para asociar su ID de Cisco con su contrato: [Cómo agregar un acceso a contrato de servicio de Cisco a una cuenta Cisco.com](#)

Una vez asociado el contrato, siga los pasos descritos en las secciones anteriores de este artículo para abrir la incidencia de asistencia.



Consejo: Para localizar su ID de contrato, póngase en contacto con su representante de ventas o partner que le ayudó a adquirir Cisco Secure Access

Resolución de problemas y recopilación de información básica para el equipo de soporte de acceso seguro

Mientras trabaja en Cisco Secure Access, puede tener problemas cuando necesite ponerse en contacto con el equipo de soporte de Cisco o desee realizar una investigación básica del problema e intentar revisar los registros y aislar el problema. En este artículo se explica cómo recopilar los registros básicos de solución de problemas relacionados con el acceso seguro. Tenga en cuenta que no todos los pasos se aplican a todos los escenarios.

[Resolución de problemas y recopilación de información básica para el equipo de soporte de](#)

[acceso seguro](#)

Guía de recursos de servicios técnicos

Los servicios técnicos de Cisco ayudan a garantizar que los productos y la red de Cisco funcionen de forma eficaz y se beneficien del software de aplicaciones y sistemas más actualizado. Si necesita asistencia técnica, puede resolver los problemas rápidamente con los recursos y las herramientas disponibles en su contrato de servicios técnicos de Cisco.

Para obtener más información sobre los acuerdos de nivel de servicio de asistencia de Cisco, visite este artículo: [Guía de recursos de servicios técnicos](#)

Información Relacionada

- [Resolución de problemas y recopilación de información básica para el equipo de soporte de acceso seguro](#)
- [Cómo agregar un acceso a contrato de servicio de Cisco a una cuenta Cisco.com](#)
- [Guía de recursos de servicios técnicos](#)
- [Directrices de escalado y gravedad de Cisco](#)
- [Administrador de casos de soporte](#)
- [Soporte técnico y descargas: Cisco Systems](#)

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).