

Guide de création de dossiers Support Case Manager

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Informations générales](#)

[Ouvrir un dossier](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes requises pour ouvrir un dossier auprès du TAC Cisco à l'aide de l'outil Support Case Management.

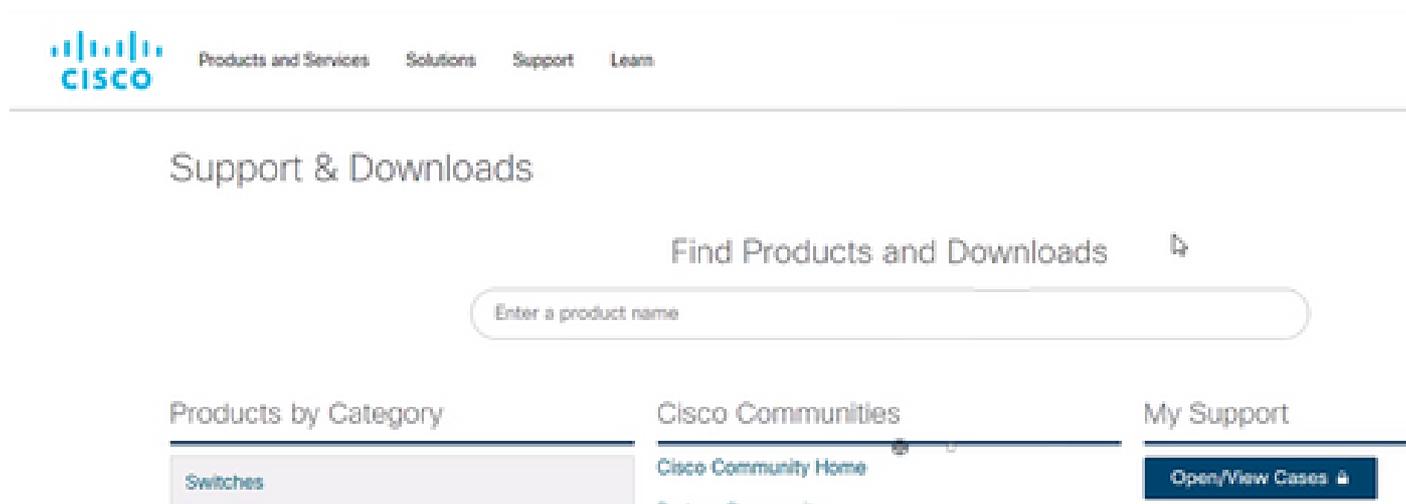
Conditions préalables

Informations générales

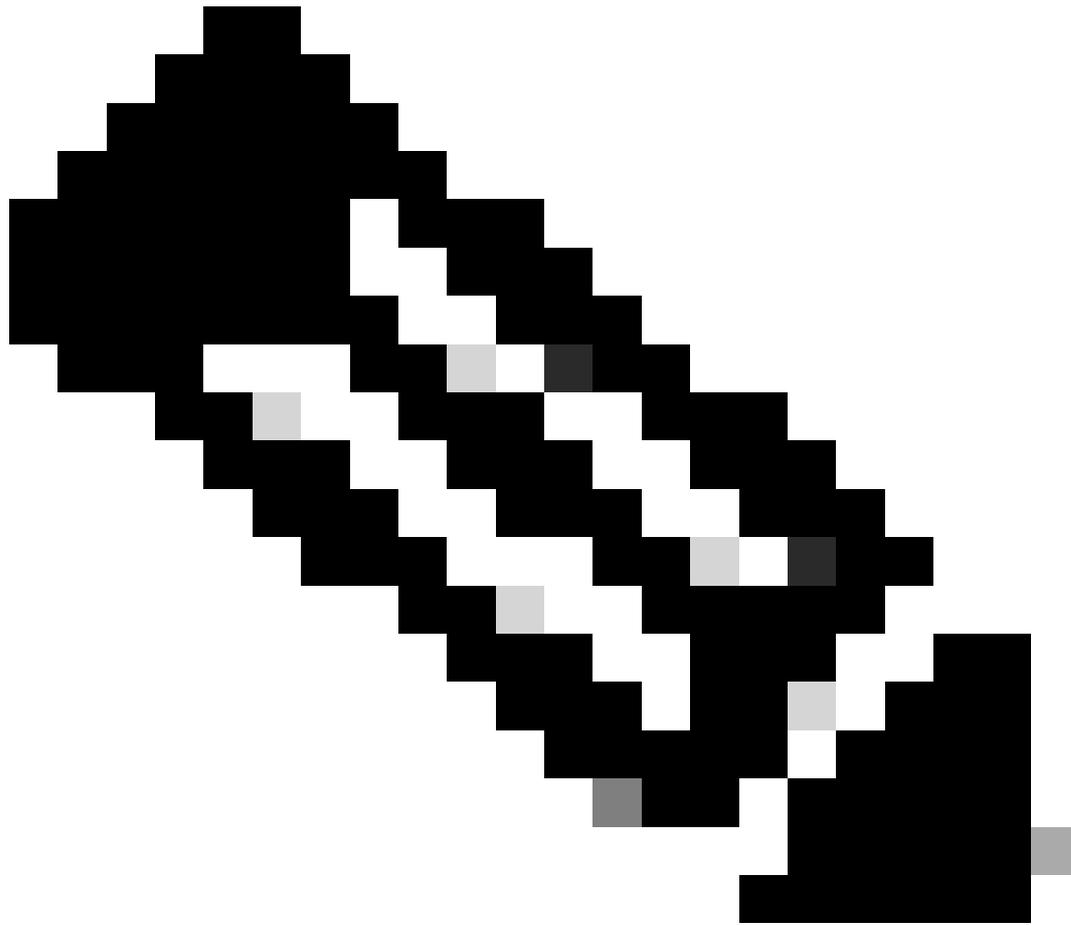
Bienvenue dans le guide de création des dossiers de gestion des dossiers d'assistance. La gestion des dossiers d'assistance a été créée pour permettre à nos clients Cisco d'ouvrir leurs propres dossiers plutôt que d'appeler notre ligne d'assistance.

Ouvrir un dossier

1. Accédez à Cisco.com/support.
2. Sur la page Support & Downloads de Cisco, sélectionnez Open/View Cases.



3. Connectez-vous à votre compte.



Remarque : si vous n'avez pas de compte CCO, sélectionnez Créer un nouveau compte.



Log in to your account

Create a new account

4. Une fois que les informations CCO ont été saisies avec succès, sélectionnez Next.



Next

Le gestionnaire de dossiers d'assistance est présent pour le moment.



[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. Sélectionnez Ouvrir un nouveau dossier.

Open New Case ▾

6. Sélectionnez la meilleure raison pour la création de ce dossier.

- Produits et services
- WebEx
- Licences logicielles
- Fluidmesh / CURWB



Remarque : si vous avez des questions sur la manière dont votre dossier est ouvert, utilisez la fonctionnalité Discussion immédiate pour vous connecter au prochain représentant du support disponible.

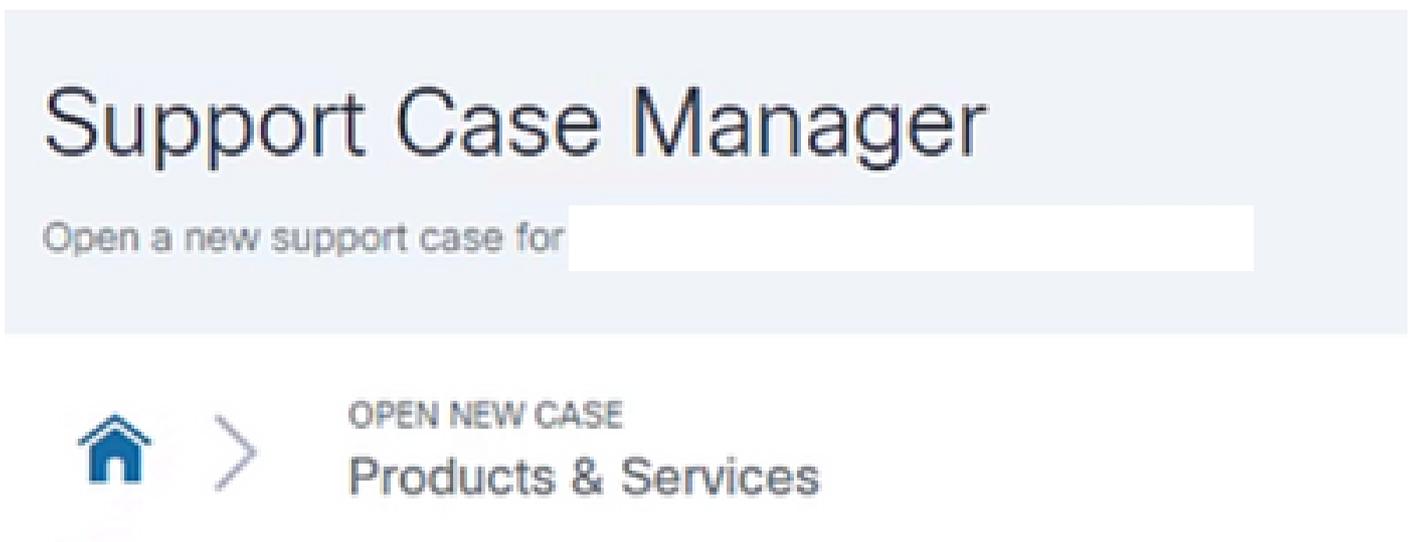
Need help with your case?



7. Une fois la sélection effectuée, sélectionnez Ouvrir le dossier.



La sélection effectuée apparaît telle qu'elle apparaît dans la capture d'écran.



Produits et services

8. Sélectionnez la case d'option Diagnostiquer et corriger ou Demander une RMA.
9. Saisissez le numéro de série associé au client et à l'emplacement du site dans l'emplacement du numéro de série.

Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

Find Product by Serial Number

Product Serial Number or VLN

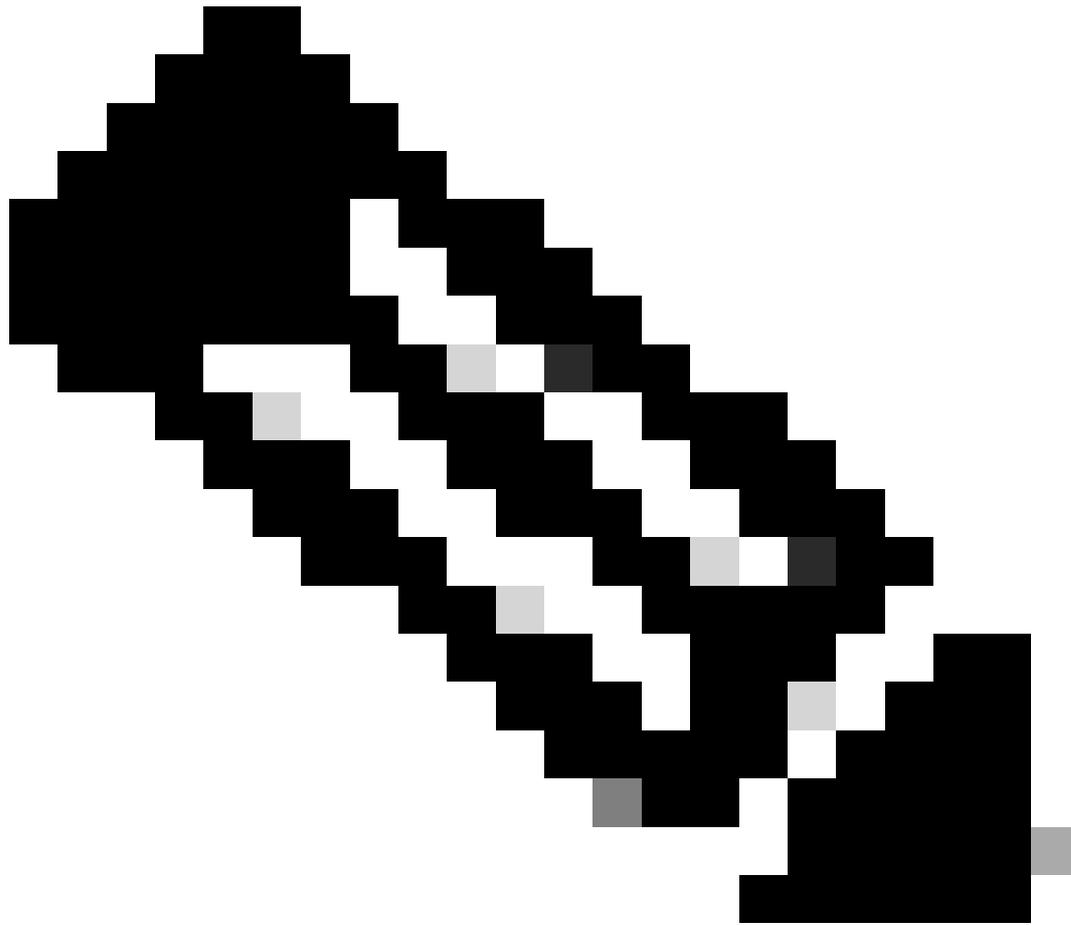
Search

Search for other Open cases for this Serial Number

Find Product by Service Agreement

Next

Save draft and exit



Remarque : si le numéro de série n'est pas affecté à votre compte, cet avertissement s'affiche. Sélectionnez Yes pour être ajouté au compte de numéro de série ou Not Now.

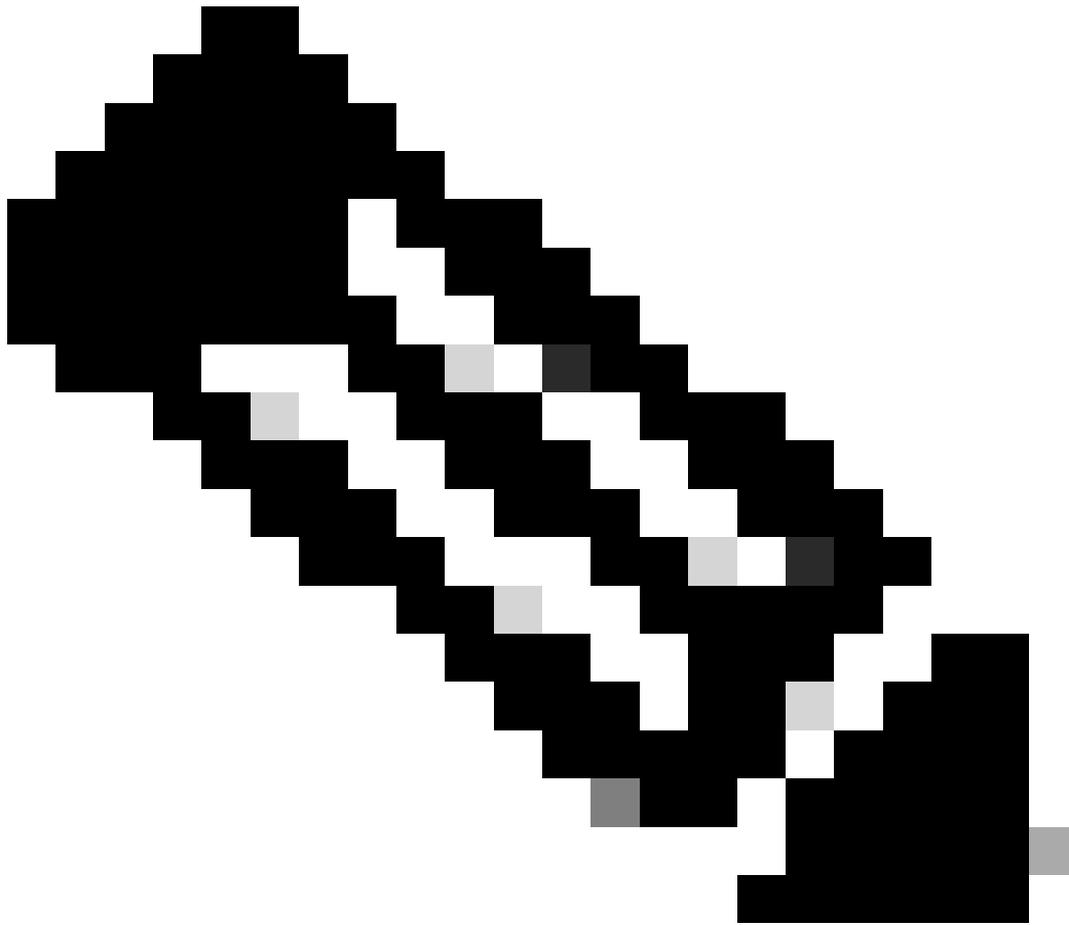


Contract Not Associated

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



Remarque : si le numéro de série ne peut pas être lié à votre compte, cet avertissement apparaît. Copiez les liens d'e-mail et sélectionnez OK.



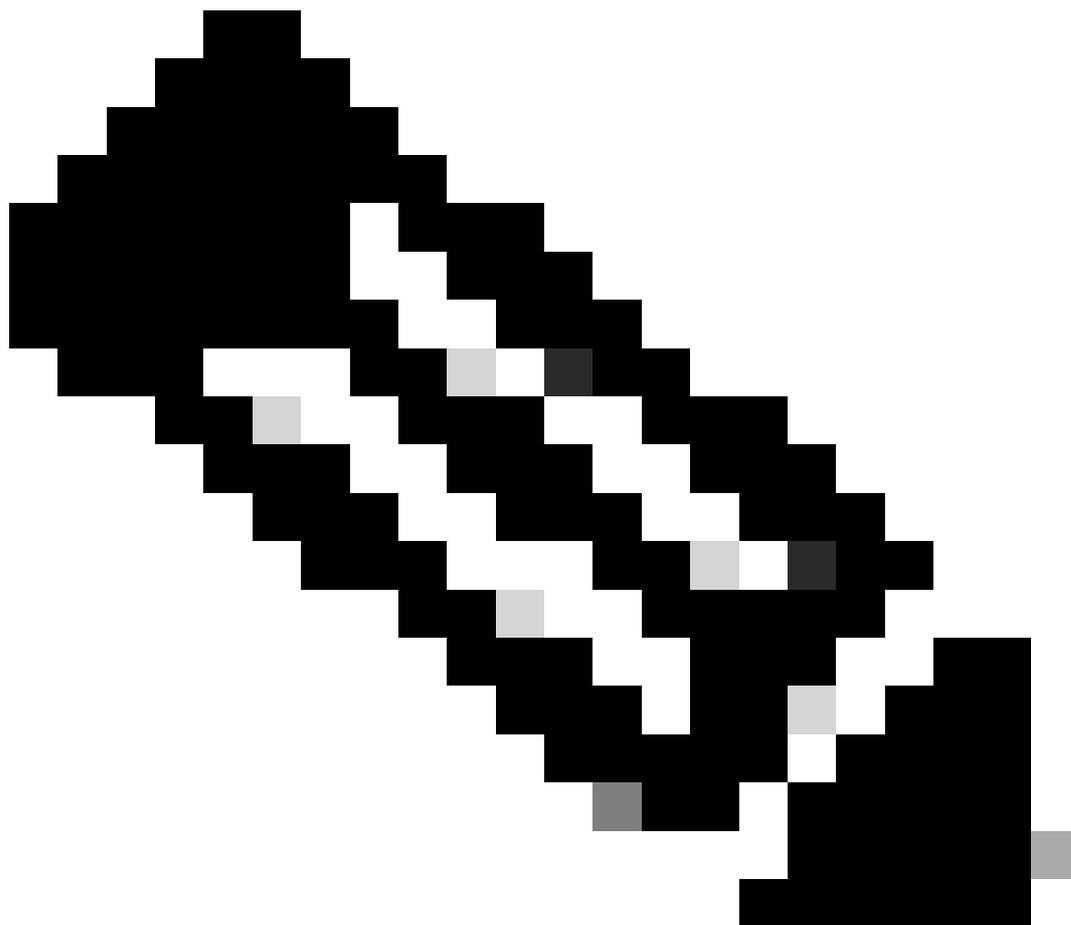
Access Request Denied

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



Remarque : si vous préférez utiliser le contrat Rechercher un produit par service, d'autres options sont disponibles pour continuer.

∨ Find Product by Service Agreement

9. En recherchant votre produit par contrat de service, la fenêtre s'affiche. Cette fonction vous permet de rechercher les éléments suivants :

- Nom du produit (PID)
- Description du produit
- Nom du site de la famille de produits
- Contrat de service
- Compte Smart
- Compte virtuel

- Numéro d'abonnement

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. Une fois que vous avez entré le numéro de série associé à votre compte, ou si vous avez sélectionné un produit dans la liste, cliquez sur Next.



11. Décrivez ensuite votre problème.

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. Sélectionnez le niveau de gravité le plus adapté à votre cas et au problème que vous rencontrez.

Severity 

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

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Gravité 1

Impact critique sur les opérations commerciales du client, sur le matériel, les logiciels ou en tant que produit de service de Cisco.

Gravité 2

Impact important sur les opérations commerciales du client, sur le matériel, les logiciels Cisco ou en tant que produit de service.

Gravité 3

L'impact minimal sur les opérations commerciales du client, le matériel, les logiciels Cisco ou en tant que produit de service est partiellement dégradé.

Gravité 4

Aucun impact sur les opérations commerciales du client. Le client demande des informations sur les fonctionnalités, la mise en oeuvre ou la configuration du matériel, des logiciels ou des services Cisco.

13. Donnez un titre détaillé à votre dossier. Inclure l'application et la version.
14. Sous la description, incluez la dernière mise à niveau\patch qui a été ajoutée à l'application.
15. Détaillez la date de début du problème et toute modification apportée à cette heure.

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

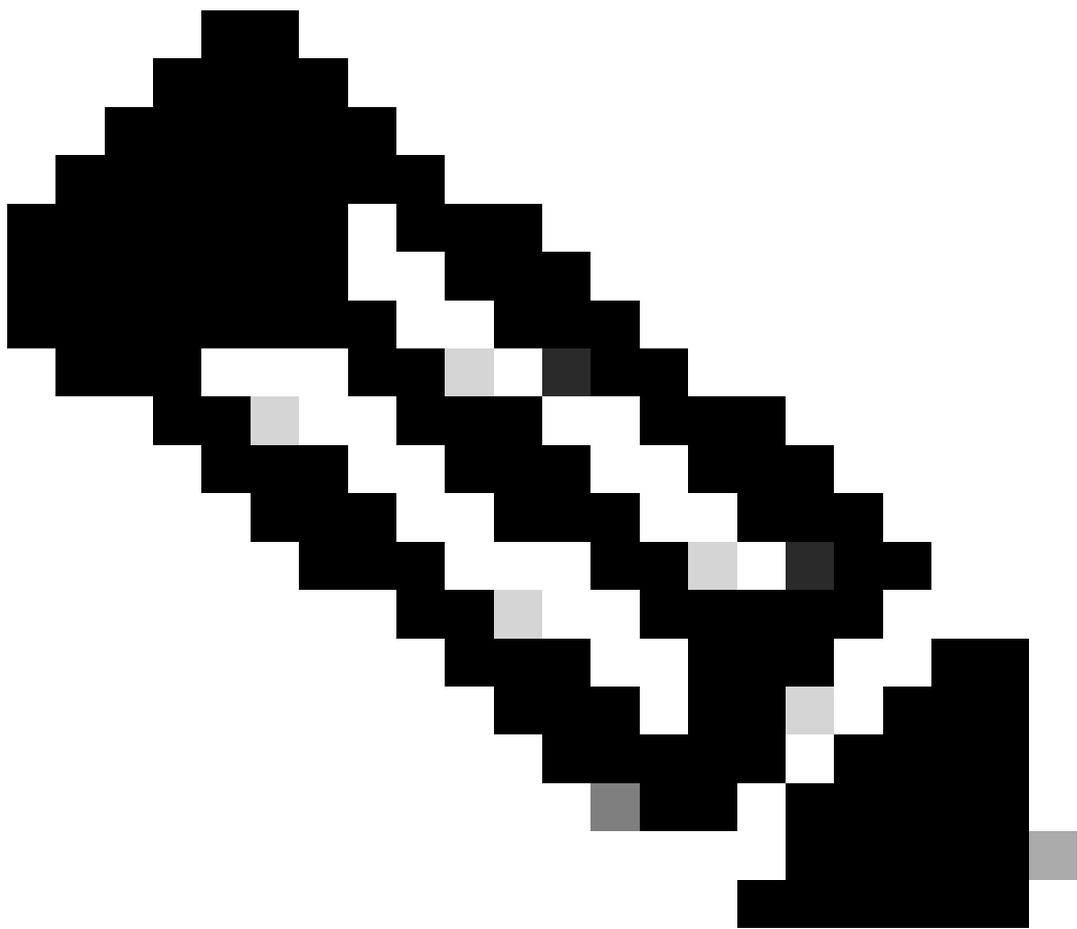
Description

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.



Remarque : si des captures de journal détaillant le problème rencontré ont été collectées, téléchargez ces fichiers dans le dossier uniquement après sa création. Assurez-vous que les captures de journal indiquent l'heure à laquelle le problème a commencé dans le fuseau horaire approprié.

Note: Files can be uploaded after case is created.

16. Lors de la sélection de votre technologie, la gestion des dossiers d'assistance vous propose deux options.

Suggestions Cisco et sélection manuelle d'une technologie.

Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

Dans la sélection de suggestions Cisco, il peut essayer de se rapprocher de la technologie sur laquelle vous ouvrez une demande de service.

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.

Mais si la suggestion Cisco n'atteint pas la technologie que vous recherchez, la sélection manuelle peut vous permettre de sélectionner la technologie manuellement. De cette façon, le dossier est acheminé vers l'équipe appropriée et le mode Stripe pour répondre à vos besoins.



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. Une fois que la technologie est correctement définie, identifiez votre domaine problématique.

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. Dans le menu Problem Area (Zone du problème), sélectionnez la meilleure raison pour laquelle cette demande de service a été créée.



Problem Area

CONFIGURATION	INSTALLATION
<ul style="list-style-type: none">Error Messages, Logs, DebugsConfiguration AssistanceHardware Failure	<ul style="list-style-type: none">Configuration AssistanceError Messages, Logs, DebugsInstall, uninstall, or UpgradeHardware Failure
OPERATE	UPGRADE
<ul style="list-style-type: none">Error Messages, Logs, DebugsHardware Failure	<ul style="list-style-type: none">Configuration AssistanceInstall, uninstall, or UpgradeError Messages, Logs, DebugsHardware Failure

19. Sous Additional Case Details, vérifiez que les coordonnées des créateurs du dossier sont correctes et à jour.

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

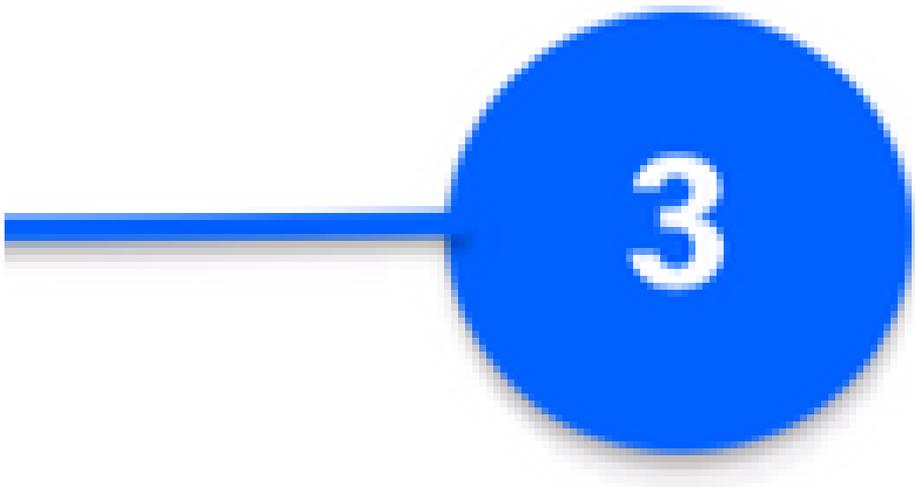
- As soon as possible
- Scheduled Dispatch / Proactive Case 
- TAC Standby 

 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. Vous pouvez maintenant définir l'heure de contact préférée des clients. Il peut être placé dans la file d'attente dès que possible. Expédition planifiée vers une heure et un fuseau horaire spécifiés, ou veille TAC.

23. Sélectionnez ensuite Envoyer.
24. Vérifiez vos informations et assurez-vous que tout est correct, puis envoyez votre dossier à la file d'attente d'assistance.
25. Une fois votre dossier créé, vous pouvez toujours revenir à la Gestion des dossiers d'assistance et interagir avec notre « Assistant d'assistance Cisco » qui peut vous aider à effectuer certaines des tâches courantes de gestion des dossiers.

[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"/>

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.