

# Créer un dossier d'assistance TAC

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Ouvrir un nouveau dossier](#)

[Description du problème](#)

[Technologie / Sous-technologie / Domaine problématique](#)

[Exemples d'utilisation](#)

[Informations à fournir au TAC](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document décrit les meilleures pratiques pour créer des dossiers d'assistance Cisco qui reçoivent une réponse rapide de l'équipe d'assistance du TAC.

## Conditions préalables

### Exigences

Pour ouvrir un dossier d'assistance technique Cisco (TAC), vous devez disposer d'un contrat d'assistance ou d'un produit sous garantie.

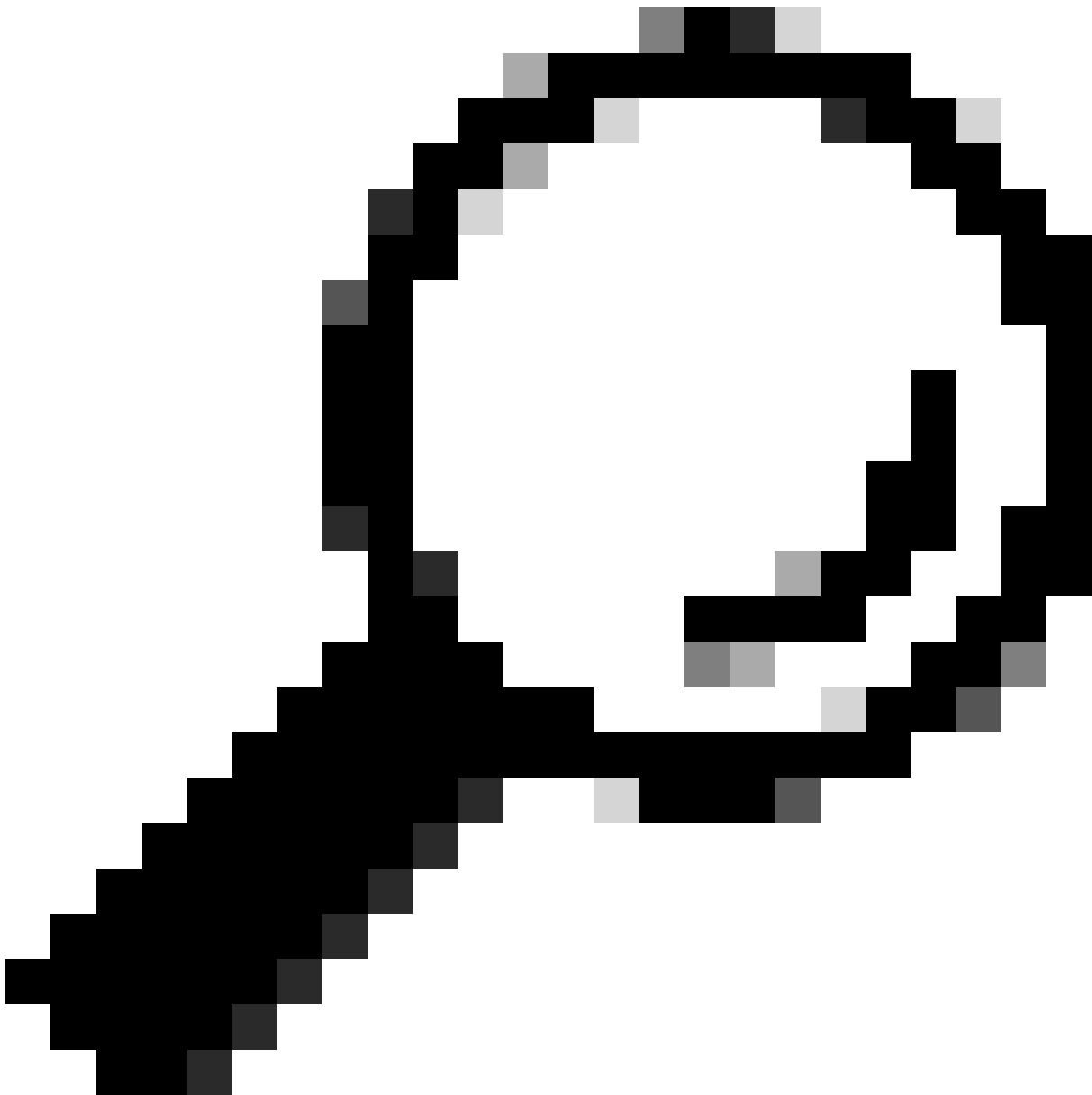
### Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Informations générales

Les ingénieurs du TAC aident des centaines d'utilisateurs Cisco chaque jour. Pour être sûr de recevoir les réponses et les informations dont vous avez besoin pour un problème, vous pouvez créer un dossier de demande de service qui fournit à l'ingénieur du support autant d'informations et de données que possible.



Conseil : si vous êtes en situation d'urgence et que votre entreprise subit une panne majeure, le meilleur choix est d'appeler le support technique Cisco pour ouvrir immédiatement un dossier d'assistance de niveau de gravité élevé.

---

## Ouvrir un nouveau dossier

Accédez à la page [Contact Support](#).

Cliquez sur [Ouvrir un nouveau dossier](#).

Divers champs de saisie s'affichent. Cela permet à l'équipe d'assistance de déterminer la priorité, l'impact et l'affectation appropriée pour votre dossier.



[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

## Description du problème

Soyez aussi précis que possible sur le type de problème, les messages d'erreur reçus et ce qui a conduit à ce problème.

Plus d'informations sur le centre d'assistance technique permettent de réduire les répétitions lorsque l'ingénieur de support commence à travailler sur le dossier.

Vérifiez les éventuels journaux ou messages d'erreur connus. Fournir cette sortie (ou une capture dans une image).

Fournissez les réponses à ces questions dans la description du problème :

1. Quels services sont concernés par le problème ?
2. Combien d'utilisateurs sont affectés ?
3. Quel est l'impact de la panne sur votre activité principale ou sur vos clients ?
4. Depuis combien de temps les services et l'activité sont-ils affectés ?
5. Quel est le numéro de version du logiciel/micrologiciel ?
6. La question peut-elle être reproduite ?
7. À quelle date et à quelle heure le problème s'est-il produit ?

#### 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




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

## Technologie / Sous-technologie / Domaine problématique

Ces menus permettent de détailler et d'identifier la technologie ayant rencontré le problème.

Les ingénieurs du TAC ont tendance à travailler de haut en bas pour identifier :

- Le principal produit technologique.
- Sous-technologie associée à la technologie principale (peut se trouver là où vous suspectez le problème).
- Une zone problématique pour spécifier l'aide que vous recherchez auprès du TAC.

Soyez très attentif aux sélections de ces champs.

Ils sont essentiels pour identifier la meilleure équipe TAC pour traiter votre demande et fournir la réponse la plus rapide à votre dossier.

À cette fin, la meilleure pratique consiste à se concentrer sur la fonction qui pose problème.

### Exemples d'utilisation

Exemple 1 : Prenons l'exemple d'un serveur Cisco Business Edition 7000 sur lequel sont

préinstallés Unified Communications Manager et Unity Connection.

Il existe des problèmes avec les appels téléphoniques sur les liaisons SIP connectées à CUCM.

Face à cette situation, quelle technologie > Sous-technologie choisissez-vous ?

1. Informatique de centre de données > Connectivité réseau UCS-C
2. Voix - Communications Manager > Business Edition 6000 / 7000
3. Voix - Communications Manager > Communications Manager SIP Trunks

La meilleure pratique consiste à se concentrer sur la fonction qui présente l'erreur :

3. Voice-Communications Manager > Communications Manager SIP Trunks

Votre dossier est attribué à un ingénieur du centre d'assistance technique (TAC) qui est un expert technique de la technologie Unified Communications Manager.

L'ingénieur peut alors déterminer si une assistance supplémentaire est nécessaire de la part des équipes Business Edition ou Data Center Computing et collaborer avec elles.

Exemple 2 : imaginez un routeur ISR 4451 équipé d'une lame UCS-E. Sur la lame UCS-E, l'appliance de machine virtuelle Cisco Expressway-E est installée.

La machine virtuelle Expressway-E rencontre des problèmes lorsque certaines connexions réseau échouent.

Face à cette situation, quelle technologie > Sous-technologie choisissez-vous ?

1. Routage d'entreprise > ISR 4000
2. Informatique de centre de données > UCS-E
3. Téléprésence > Expressway-C et E

La réponse est de se concentrer sur la fonction qui a l'erreur :

3. Téléprésence > Expressway-C et E.

Votre dossier est attribué à un ingénieur du centre d'assistance technique qui est un expert des appliances VM Expressway et de leur fonctionnement. L'ingénieur peut alors déterminer si une assistance supplémentaire est nécessaire de la part des équipes du data center ou du routage d'entreprise et collaborer avec elles.

## Informations à fournir au TAC

La meilleure pratique consiste à fournir une description détaillée de la configuration physique et logique du réseau, ainsi que tous les éléments impliqués dans le problème, le cas échéant :

- Numéro de version de tous les microprogrammes matériels et applications logicielles
- Applications intégrées ou produits tiers
- Passerelles IP/voix

- Version du système d'exploitation
- Pour tout Cisco IOS®, Cisco IOS® XE ou Nexus, fournissez le résultat de la commande : show tech.
- Pour la commutation, fournissez une configuration VLAN.
- Pour la voix, fournissez un plan de numérotation et un chemin d'acheminement des appels. Dans l'idéal, envoyez un diagramme ou une image Visio ou un autre diagramme détaillé.
- Pour les serveurs UCS, téléchargez et fournissez l'offre groupée de données d'assistance technique.

Utilisez ces directives pour bénéficier de la meilleure expérience possible avec les dossiers d'assistance du TAC Cisco.

## Informations connexes

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

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.