

Contactez l'équipe d'assistance Cisco Secure Access

Table des matières

[Introduction](#)

[Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access](#)

[Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access \(compte d'évaluation\)](#)

[Lier le compte Cisco au contrat de service](#)

[Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access](#)

[Guide des ressources des services techniques](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes nécessaires pour contacter l'équipe d'assistance Secure Access dans le cadre du centre d'assistance technique (TAC).

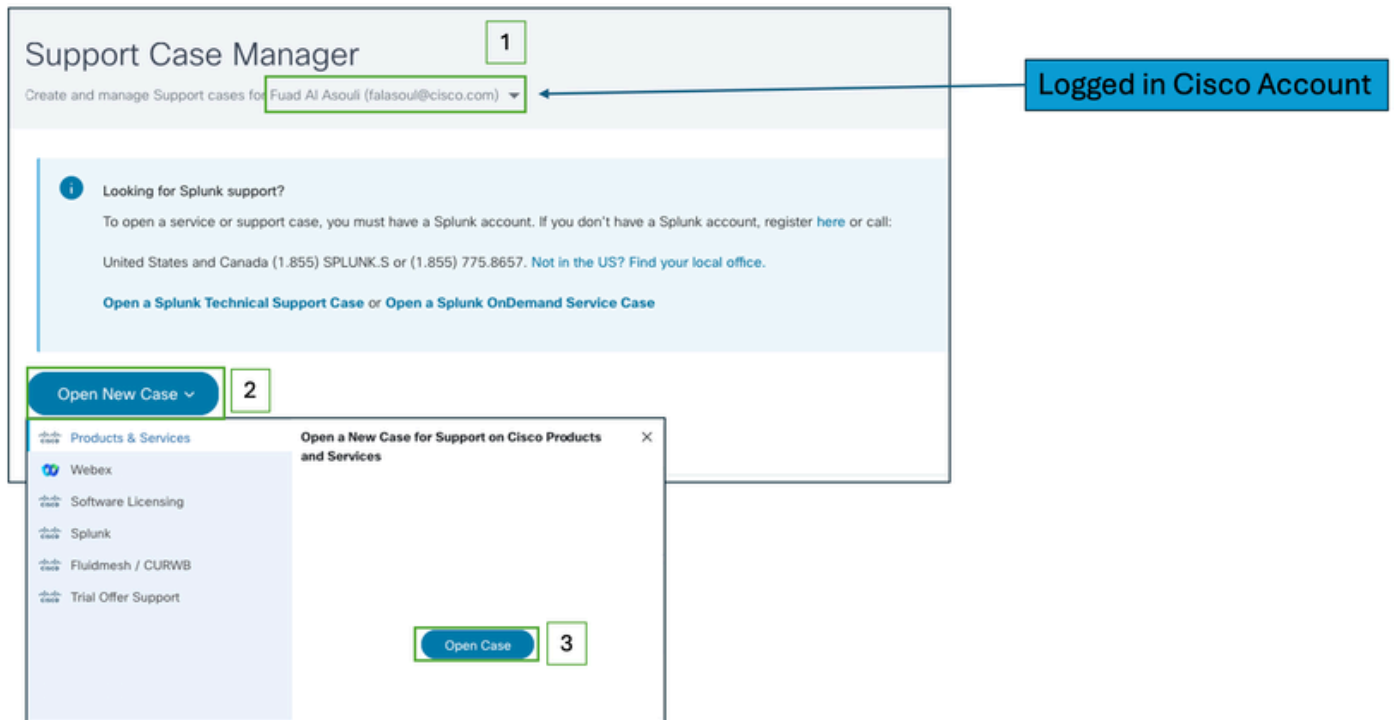
Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access

Contactez l'équipe d'assistance Secure Access si vous avez des questions concernant le produit Secure Access ou ses fonctionnalités intégrées.

Étape 1 : Connectez-vous à l'outil [Support Case Manager](#).

Étape 2 : Cliquez sur Open New Case.

Étape 3 : Cliquez sur Open Case.



Étape 4 : Localisez votre abonnement Secure Access en sélectionnant directement l'une des options ou recherchez (Secure Access) dans la section Product ID.



Conseil : assurez-vous que vous êtes connecté avec un compte associé à un contrat d'assistance. Une bannière avec le nombre de contrats associés peut apparaître dans la section (Rechercher un produit par contrat de service).

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

Étape 5 : Cliquez sur Next pour passer à l'étape suivante.

Étape 6 : saisissez les détails de votre ticket d'assistance (titre et description).

Remarque : [Directives de gravité et d'escalade Cisco.](#)

The screenshot shows a form for reporting an incident. At the top, there are radio buttons for severity levels: Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (which is selected), and Ask a Question / Warranty (S4). Below this is a checkbox for 'Loss of Service' with the sub-option 'Extended loss of 15 seconds or more'. There are two text input fields: 'Title' with a placeholder 'Enter brief description' and a character count of '23/240 characters', and 'Description' with a placeholder 'Enter Detailed problem Description' and a character count of '34/32000 characters'. A rich text editor toolbar is visible above the description field.

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>

Étape 7 : sélectionnez Secure Access Technology and Sub-Technology.

Étape 8 : Choisissez la zone de problème.

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

Étape 9 : Ajoutez une liste CC supplémentaire pour être averti de ce ticket d'assistance.

Étape 10 : envoyez le ticket.



Remarque : consultez votre boîte de réception pour obtenir un e-mail de confirmation du ticket d'assistance. Un premier e-mail de l'équipe d'assistance peut être reçu une fois qu'un ingénieur est affecté au ticket.

Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access (compte d'évaluation)

Si vous disposez d'un compte d'essai pour la démonstration de faisabilité (POC) ou la démonstration de valeur (POV) et que vous souhaitez ouvrir un ticket d'assistance auprès de l'équipe d'assistance Cisco, consultez les instructions décrites dans cette section.

Étape 1 : Connectez-vous à l'outil [Support Case Manager](#).

Étape 2 : Cliquez sur Open New Case.

Étape 3 : Sélectionnez Assistance pour les offres d'essai.

Étape 4 : Recherchez l'accès sécurisé.

Étape 5 : Sélectionnez Secure Access.

Étape 6 : Sélectionnez Ouvrir le dossier.

The screenshot shows the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (falasoul@cisco.com)', indicated by a blue box labeled 'Logged in Cisco Account' with an arrow pointing to the user name. Step 1 is a box around the user name. Below this 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'. Step 2 is a box around the 'Open New Case' button. Below this is a sidebar menu with categories: Products & Services, Webex, Software Licensing, Splunk, Fluidmesh / CURWB, and Trial Offer Support. Step 3 is a box around 'Trial Offer Support'. A modal window titled 'Open a New Case for a Current Trial Offer' is open. Step 4 is a box around the search input field containing 'Secure Access'. Step 5 is a box around the 'Secure Access' result in the 'Trial Offer Security' list. Step 6 is a box around the 'Open Case' button at the bottom of the modal.

Étape 7 : saisissez les détails de votre ticket d'assistance (titre et description).

The screenshot shows the 'Create Case' form. At the top, there are radio buttons for 'Severity': Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (selected), and Ask a Question / Warranty (S4). Below this is a section for 'Loss of Service' with a checkbox for 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' field is labeled 'Enter brief description' and has a 23/240 character limit. The 'Description' field is labeled 'Enter Detailed problem Description' and has a 34/32000 character limit. 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 https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview'.



Remarque : [Directives de gravité et d'escalade Cisco.](#)

Étape 8 : Ajoutez une liste CC supplémentaire pour être averti de ce ticket d'assistance.

Étape 9 : envoyez le ticket.



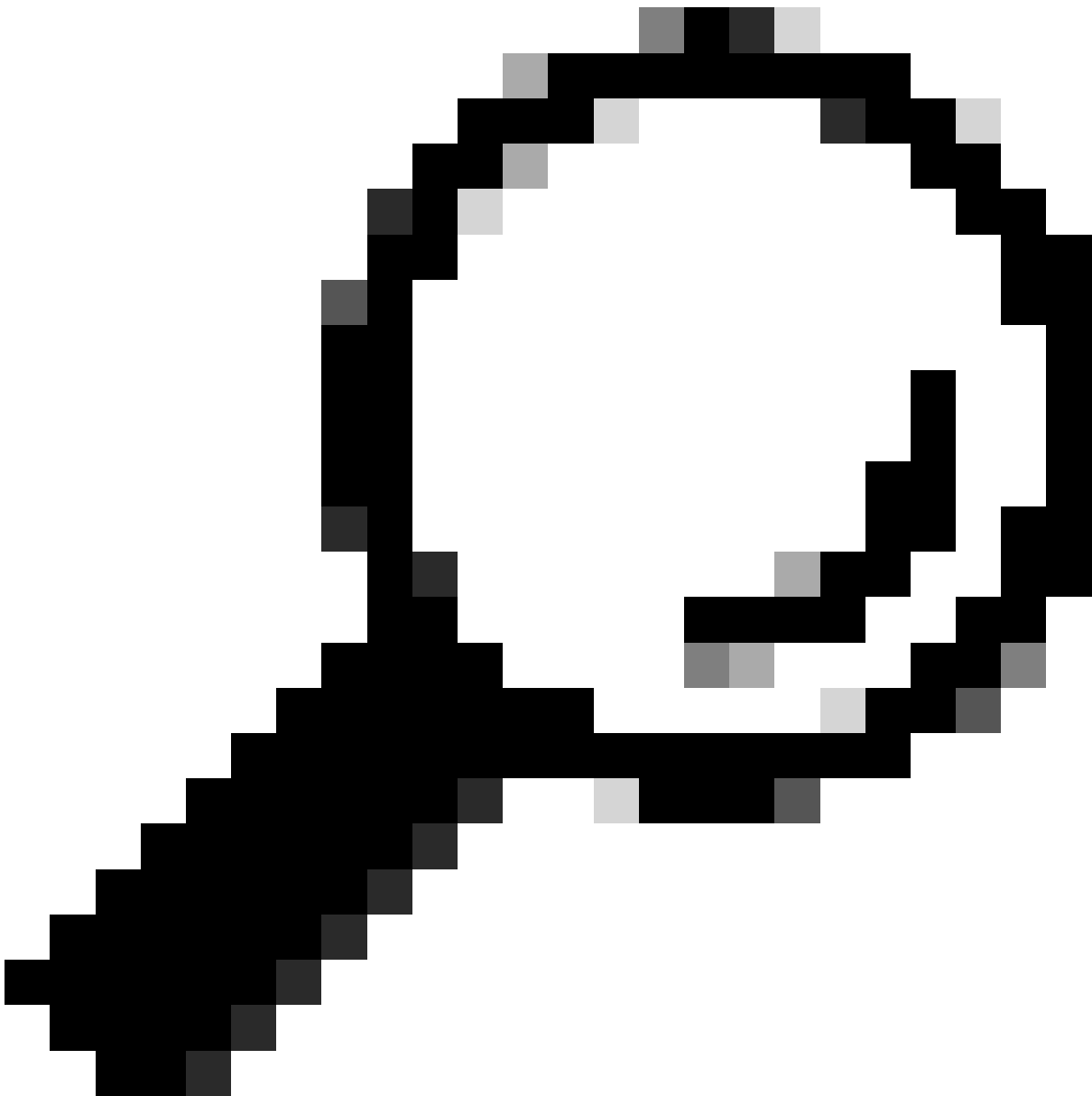
Remarque : consultez votre boîte de réception pour obtenir un e-mail de confirmation du ticket d'assistance. Un premier e-mail de l'équipe d'assistance peut être reçu une fois qu'un ingénieur est affecté au ticket.

Lier le compte Cisco au contrat de service

Si vous avez suivi les étapes décrites et que vous ne parvenez pas à localiser votre abonnement Secure Access, vous devez associer votre contrat à votre ID Cisco.

Suivez les étapes décrites dans cet article pour associer votre ID Cisco au contrat : [Comment ajouter un accès au contrat de service Cisco à un compte Cisco.com](#)

Une fois le contrat associé, suivez les étapes décrites dans les sections précédentes de cet article pour ouvrir le ticket d'assistance.



Conseil : pour localiser votre ID de contrat, contactez votre représentant commercial ou votre partenaire qui vous a aidé à acheter Cisco Secure Access

Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access

Lorsque vous travaillez sur Cisco Secure Access, vous pouvez rencontrer des problèmes pour lesquels vous devez contacter l'équipe d'assistance Cisco ou pour lesquels vous souhaitez effectuer une enquête de base et essayer de parcourir les journaux et d'isoler le problème. Cet article explique comment collecter les journaux de dépannage de base relatifs à l'accès sécurisé. Notez que toutes les étapes ne s'appliquent pas à chaque scénario.

[Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access](#)

Guide des ressources des services techniques

Les services techniques Cisco vous aident à garantir que vos produits et votre réseau Cisco fonctionnent efficacement et bénéficient du système et des logiciels d'application les plus récents. Lorsque vous avez besoin d'une assistance technique, vous pouvez résoudre rapidement les problèmes en utilisant les ressources et les outils disponibles dans le cadre de votre contrat de services techniques Cisco.

Pour plus d'informations sur les contrats de niveau de service d'assistance Cisco, consultez cet article : [Guide des ressources des services techniques](#)

Informations connexes

- [Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access](#)
- [Comment ajouter un accès au contrat de service Cisco à un compte Cisco.com](#)
- [Guide des ressources des services techniques](#)
- [Directives de gravité de Cisco](#)
- [Support Case Manager \(gestionnaire de dossiers de soutien\)](#)
- [Assistance technique et téléchargements — Cisco Systems](#)

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.