

Simplifiez la création de dossiers TAC depuis la console Secure Endpoint

Table des matières

Introduction

Ce document présente l'amélioration apportée à Secure Endpoint qui permettrait de rationaliser et de simplifier le processus global lié au processus de création de dossier TAC à l'aide de Secure Endpoint Console.

Conditions préalables

Avant de commencer ce processus, assurez-vous que votre compte Cisco.com est lié au contrat d'assistance du centre d'assistance technique Cisco.

Vous pouvez vous reporter à ce document :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/licensing/common-licensing-issues/how-to/lic217003-how-to-add-a-cisco-service-contract-acce.html>

Portée

Ce processus ne s'applique qu'aux clients et partenaires Secure Endpoint ayant souscrit un contrat d'assistance TAC pour Secure Endpoints. Ce processus ne sera pas disponible pour les clients MSSP Secure Endpoint, les clients MSP et les clients multi-organisations.

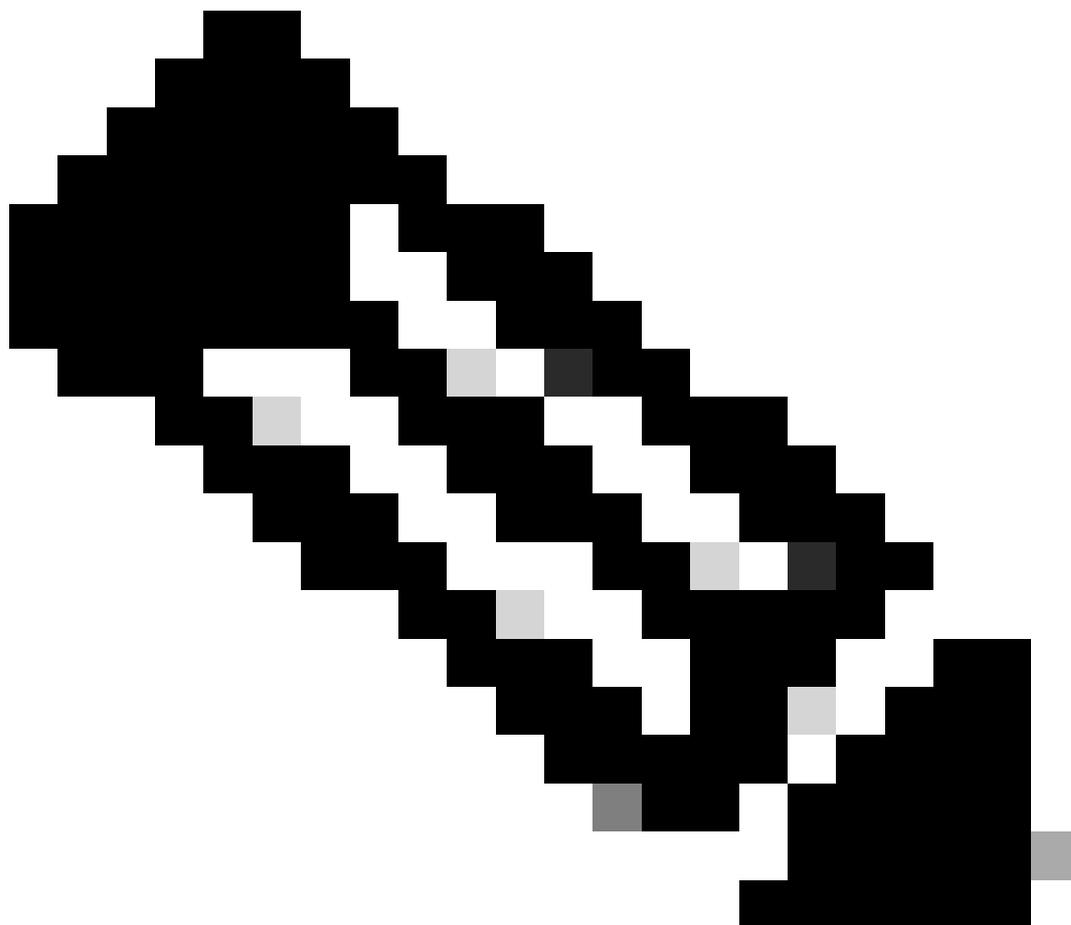
Process

Une fois que votre compte Cisco.com est lié à votre contrat d'assistance TAC Cisco, suivez les étapes pour lier l'ID de contrat d'assistance à la console Secure Endpoint.

1. Connexion à la console Secure Endpoint
2. Cliquez sur Admin, puis sélectionnez Organization Settings
3. Cliquez sur Modifier en regard de Paramètres de l'organisation
4. Un écran de dialogue s'affiche et vous devez ajouter votre ID de contrat d'assistance Cisco TAC dans le champ ID de contrat de service.
5. Cliquez sur Update.

Cette modification s'applique à la configuration de votre console Secure Endpoint et lie désormais l'ID de contrat d'assistance TAC à la console Secure Endpoint.

Une fois que vous avez lié votre contrat d'assistance TAC Cisco à la console Secure Endpoint, vous pouvez désormais utiliser cette fonction pour déposer rapidement un dossier TAC Cisco si vous recherchez une assistance TAC.

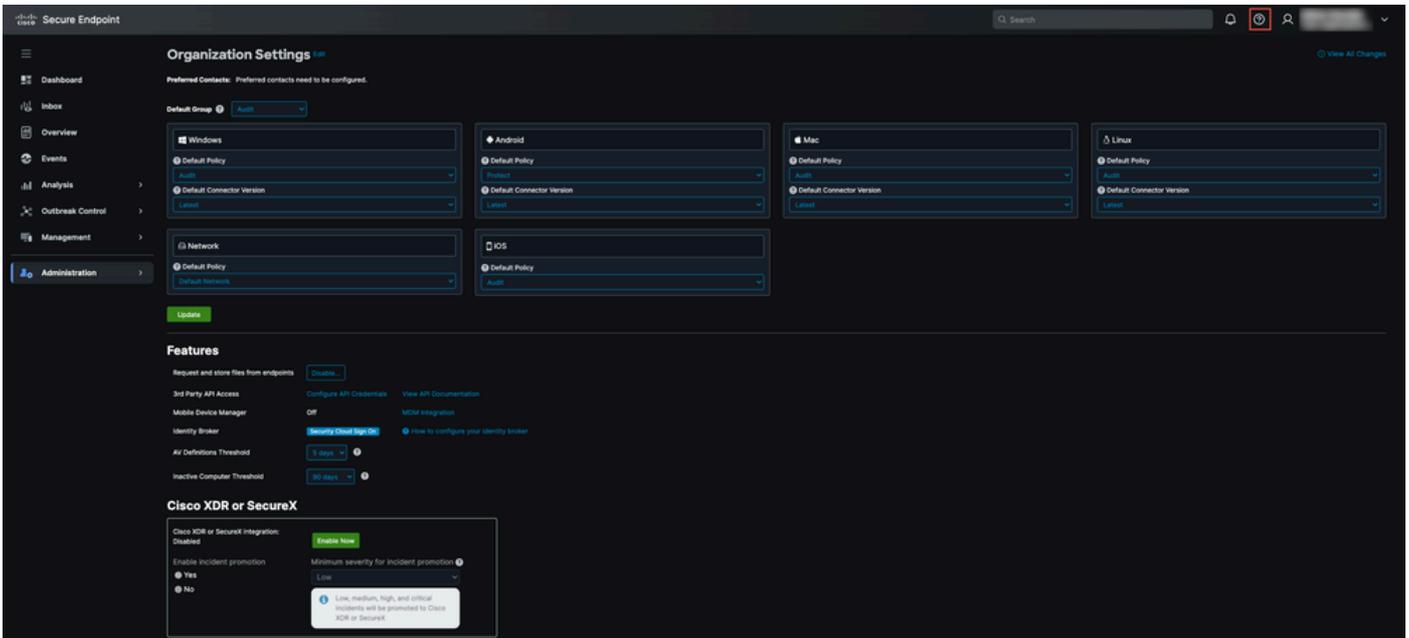


Remarque : il est important de s'assurer que l'utilisateur connecté sur la console Secure Endpoint est correctement associé au contrat d'assistance TAC pour que cette fonctionnalité fonctionne.

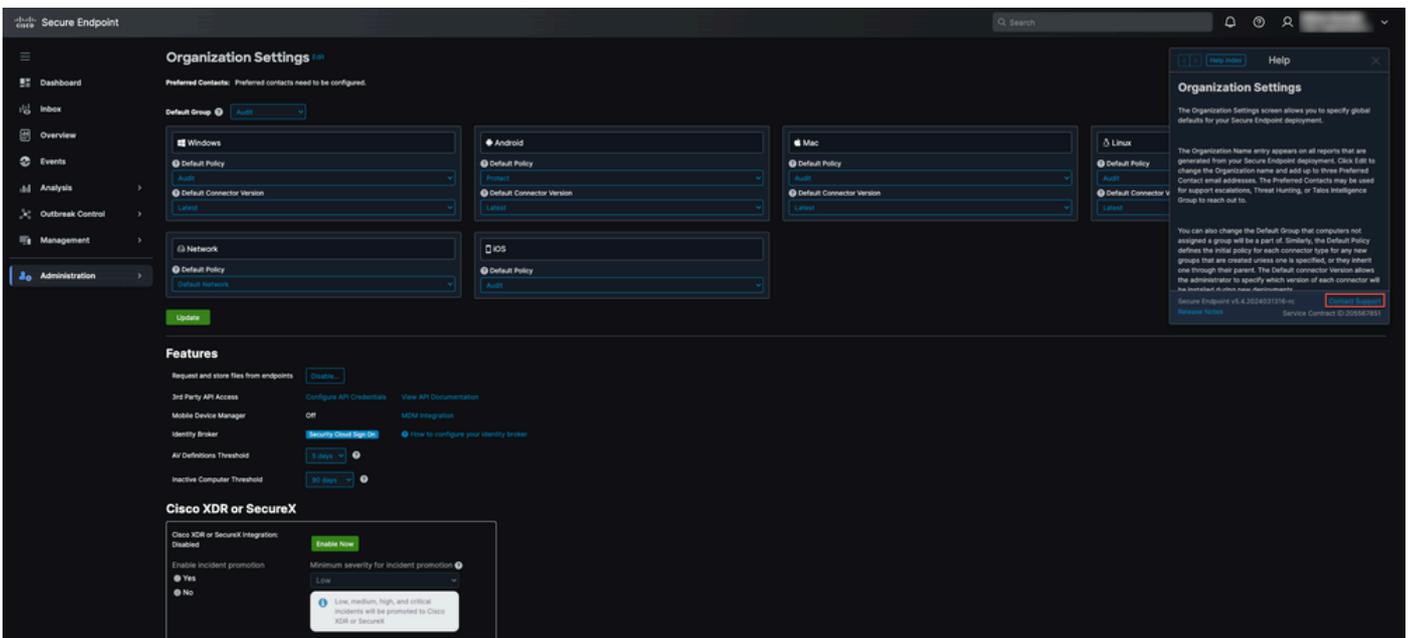
Dépôt du dossier TAC

Les dossiers TAC peuvent être classés directement à partir de la console Secure Endpoint en procédant comme suit :

1. Cliquez sur l'icône Aide



2. Vous pourrez alors cliquer sur Contacter le support



3. Vous êtes alors redirigé vers le Support Case Manager et la vérification des droits est automatiquement préremplie à l'aide de l'ID de contrat de service TAC de l'étape précédente. Nous pourrions également préremplir le champ Technologie ainsi que pour votre facilité d'utilisation.

Support Case Manager

Open a new support case for

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? RADIGI is here! Don't show this message again.

1 Check Entitlement 2 Describe Problem 3 Review & Submit

Entitlement Details:

Product Name	Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level
	Cisco Secure Endpoint Cloud subscription				

Severity

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

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Title

0/240 characters

Description

0/10000 characters

Note: Files can be uploaded after case is created.

Technology

OR

4. Vous serez alors en mesure d'envoyer les détails relatifs au problème pour lequel vous avez besoin d'aide et de déposer un dossier TAC pour l'équipe d'assistance TAC de Cisco afin de vous aider.

Vous pouvez également vous adresser aux contacts d'assistance mondiale de Cisco si vous avez besoin d'une assistance urgente : <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

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.