

Guida alla creazione di richieste di assistenza per Support Case Manager

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Premesse](#)

[Apri una richiesta](#)

Introduzione

Questo documento descrive i passaggi necessari per aprire una richiesta con Cisco TAC utilizzando lo strumento di gestione delle richieste di supporto.

Prerequisiti

Premesse

Benvenuti nella guida alla creazione di richieste di assistenza per la gestione dei casi di supporto. La gestione delle richieste di assistenza è stata creata per offrire ai clienti Cisco la possibilità di aprire una richiesta personalizzata anziché chiamare la linea di assistenza.

Apri una richiesta

1. Passare a Cisco.com/support.
2. Nella pagina Cisco Support & Downloads, selezionare Open/View Case.



[Products and Services](#) [Solutions](#) [Support](#) [Learn](#)

Support & Downloads

Find Products and Downloads 

Enter a product name

Products by Category

Switches

Cisco Communities

Cisco Community Home

Partner Community

My Support

Open/View Cases 

3. Accedere al proprio account.



Nota: se non si dispone di un account CCO, selezionare Crea un nuovo account.



Log in to your account

Create a new account

4. Una volta immesse correttamente le informazioni CCO, selezionare Avanti.

Next

Support Case Manager è attualmente presente.



[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!

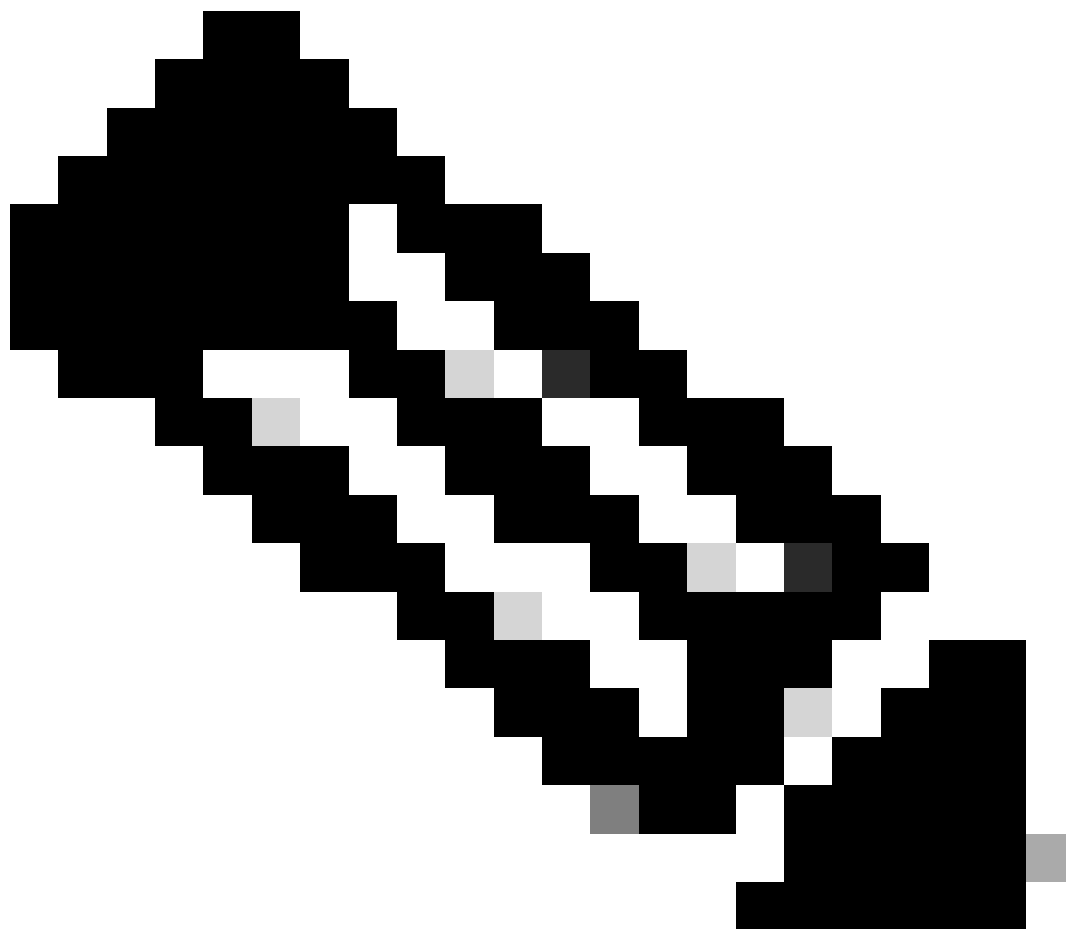
Open New Case 

5. Selezionare Apri nuova richiesta.

Open New Case ▾

6. Selezionare il motivo migliore per la creazione del caso.

- Prodotti e servizi
- Webex
- Licenze software
- Fluidmesh/CURWB



Nota: in caso di domande su come viene aperta la richiesta, utilizzare la funzione Chat Now per connettersi con il successivo rappresentante del supporto disponibile.

Need help with your case?

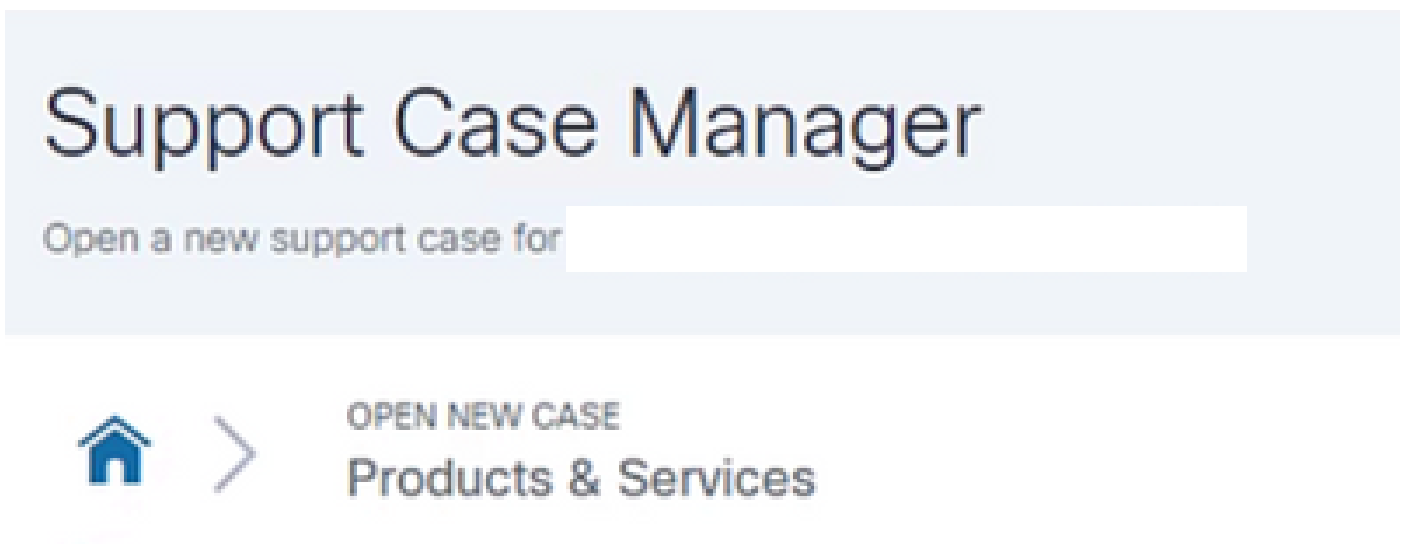


7. Una volta effettuata la selezione, selezionare Apri richiesta.



Open Case

La selezione effettuata appare come mostrato nello screenshot.



Prodotti e servizi

8. Selezionare il pulsante di opzione Diagnosi e correzione o Richiesta RMA.
9. Inserire il numero di serie associato al cliente e all'ubicazione della sede nell'ubicazione SN.

Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

Find Product by Serial Number

Product Serial Number or VLN

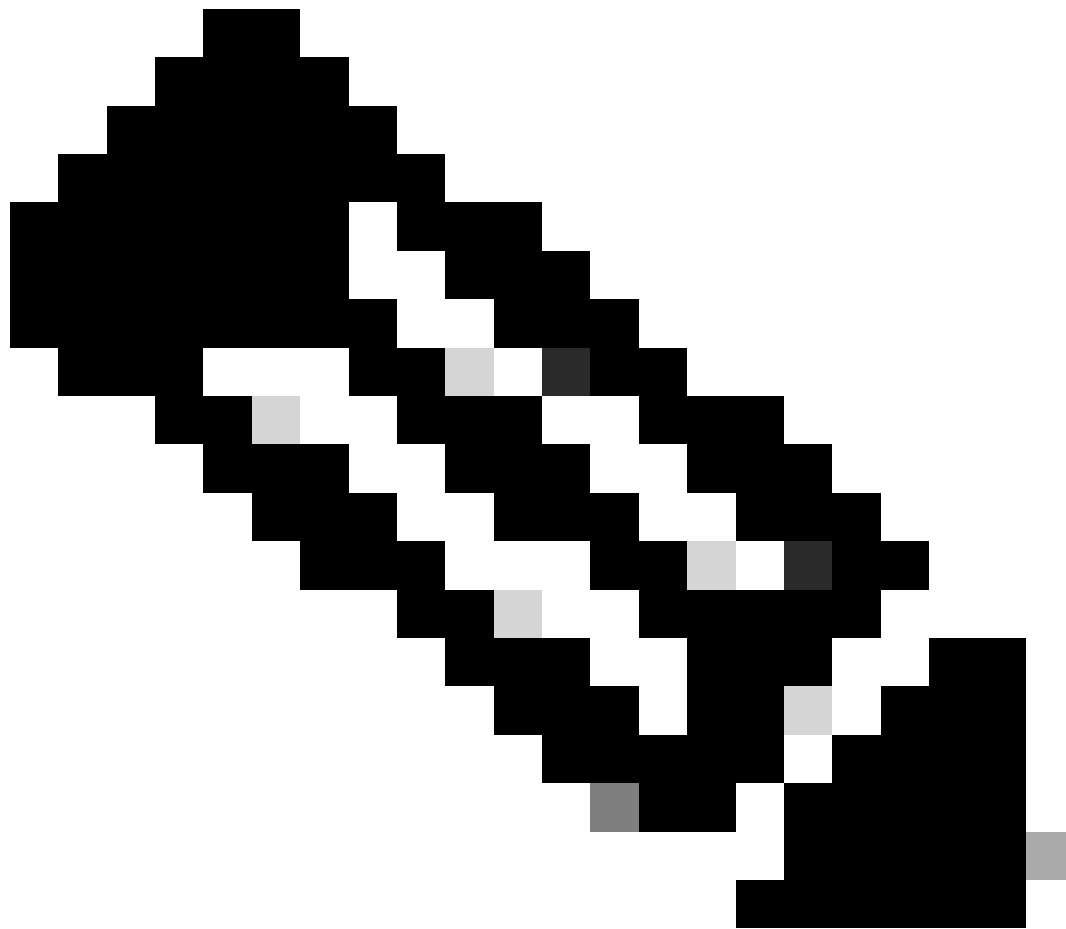
Search

Search for other Open cases for this Serial Number

Find Product by Service Agreement

Next

Save draft and exit



Nota: se il numero di serie non è assegnato al proprio account, viene visualizzato questo avviso. Selezionare Sì per aggiungerlo all'account del numero di serie o Non ora.

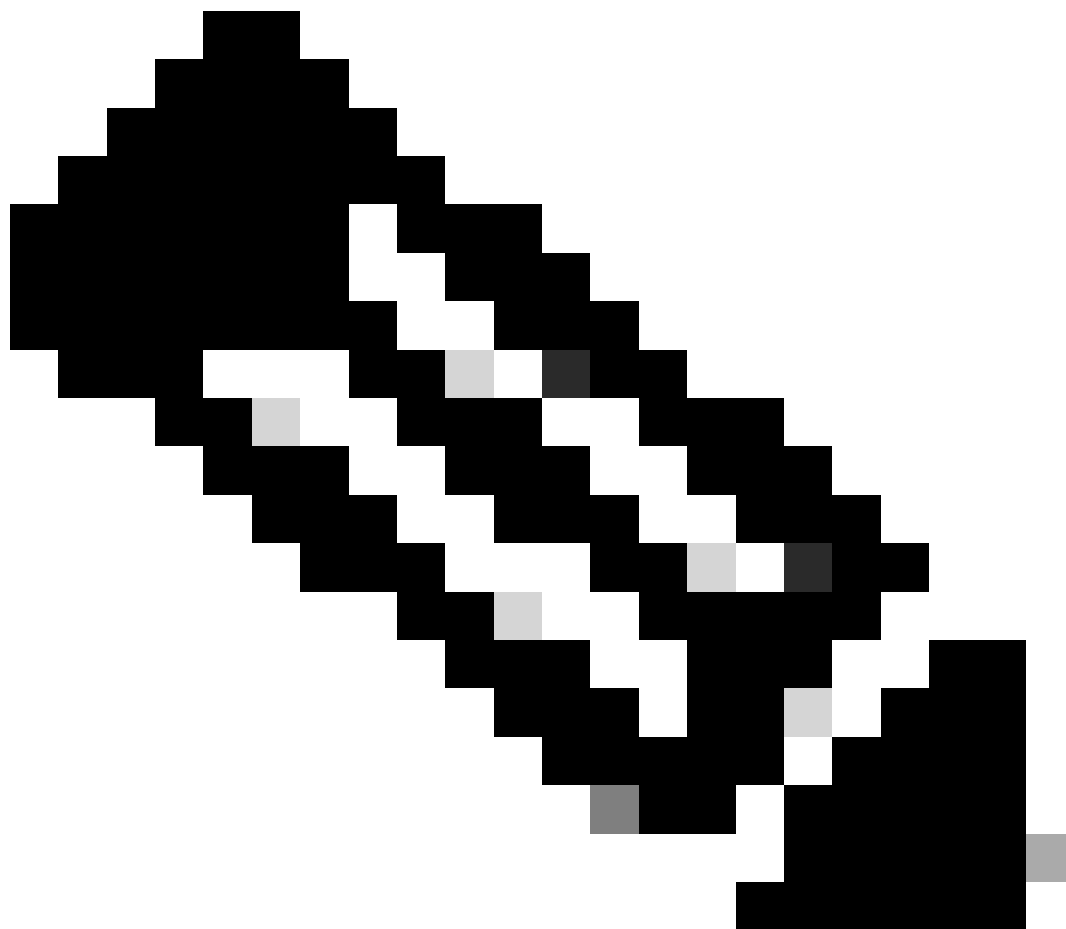


Contract Not Associated

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



Nota: se il numero di serie non può essere collegato all'account, viene visualizzato questo avviso. Copiare i collegamenti e-mail e selezionare 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



Nota: se si preferisce utilizzare il contratto Trova prodotto per servizio, sono disponibili altre opzioni per continuare.

∨ Find Product by Service Agreement

9. Viene visualizzata la finestra che consente di cercare il prodotto in base al contratto di assistenza. Questa funzione consente di effettuare ricerche in base ai seguenti elementi:

- Nome prodotto (PID)
- Descrizione del prodotto
- Nome sito famiglia di prodotti
- Contratto di assistenza
- Smart Account
- Account virtuale

- Numero sottoscrizione

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. Dopo aver immesso il numero di serie associato al proprio account, o se è stato selezionato un prodotto nell'elenco, fare clic su Avanti.



11. Quindi, descrivere il problema.

Support Case Manager

Open a new support case for Dejan Pp (pdejen2003@yahoo.com)

OPEN NEW CASE Products & Services

Need help with your case?

1 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. Selezionare il livello di gravità più adatto alla richiesta e il problema riscontrato.

Severity 1

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

Loss of Service

- Extended loss of 15 seconds or more

Gravità 1

L'impatto critico sulle operazioni aziendali del cliente, sull'hardware, sul software o come prodotto di servizio di Cisco è inattivo.

Gravità 2

L'impatto sostanziale sulle operazioni aziendali del cliente, sull'hardware, sul software o come prodotto di servizio Cisco è ridotto.

Gravità 3

L'impatto minimo sulle operazioni aziendali del cliente, sull'hardware, sul software o come prodotto di servizio Cisco è parzialmente degradato.

Gravità 4

Nessun impatto sulle operazioni aziendali del cliente. Il cliente richiede informazioni su funzionalità, implementazione o configurazione dell'hardware, del software o come prodotto di servizio di Cisco.

13. Assegnare un titolo dettagliato alla richiesta. Includere l'applicazione e il rilascio.

14. Nella descrizione includere l'ultimo aggiornamento/patch aggiunto all'applicazione.

15. Specificare quando il problema è iniziato e le eventuali modifiche relative all'ora.

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

Description



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.



Nota: se sono state raccolte acquisizioni di log che descrivono in dettaglio il problema riscontrato, caricare i file nella richiesta solo dopo aver creato la richiesta. Accertarsi che le acquisizioni di log circondino l'ora in cui il problema si è verificato nel fuso orario corretto.

 **Note: Files can be uploaded after case is created.**

16. Quando si seleziona la tecnologia, Support Case Management offre due opzioni per effettuare la selezione.

Cisco Suggerimenti e selezione manuale tecnologia.

Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

In Cisco Suggestion Selection (Selezione suggerimenti Cisco), può cercare di avvicinarsi alla tecnologia su cui si sta aprendo una richiesta di servizio.

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.

Tuttavia, se il suggerimento Cisco non colpisce la tecnologia per la quale stai cercando informazioni, la selezione manuale ti consente di selezionare manualmente la tecnologia. In questo modo il caso viene indirizzato al team corretto e Stripe per supportare le esigenze dell'utente.



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. Una volta impostata correttamente la tecnologia, identificare l'area problematica.

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. Dal menu Area problema, selezionare il motivo migliore per la creazione della richiesta di assistenza.



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. In Dettagli supplementari richiesta verificare che le informazioni di contatto dell'autore della richiesta siano corrette e aggiornate.

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. Ora è possibile impostare il tempo di contatto preferito dal cliente. Può essere messo in coda il prima possibile. Invio pianificato a un'ora e un fuso orario specificati o standby TAC.
23. Quindi selezionare Invia.

24. Rivedere le informazioni e verificare che tutto sia corretto e inviare la richiesta alla coda di supporto.
25. Una volta creata la richiesta, è sempre possibile tornare al servizio di gestione delle richieste di assistenza e interagire con l'"Assistente di supporto Cisco", che consente di eseguire alcune delle attività comuni di gestione delle richieste.

[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]
		06/28/2023	3	Cisco Pending	
		06/14/2023	3	Cisco Pending	
		10/12/2022	3	Customer Pending	
		06/22/2021	3	Cisco Pending	
		05/21/2021	3	Cisco Pending	

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).