

# Contatta il team di supporto Cisco Secure Access

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Come contattare il team di supporto Secure Access](#)

[Come contattare il team di supporto Secure Access \(account di valutazione\)](#)

[Collega Account Cisco A Contratto Di Assistenza](#)

[Risoluzione dei problemi e raccolta di informazioni di base per il team di supporto Secure Access](#)

[Guida alle risorse Technical Services](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive i passaggi necessari per contattare il team di supporto Secure Access come parte di Technical Assistance Center (TAC).

## Come contattare il team di supporto Secure Access

Per qualsiasi domanda o domanda relativa a un prodotto Secure Access o a funzionalità integrate, contattare il team di supporto Secure Access.

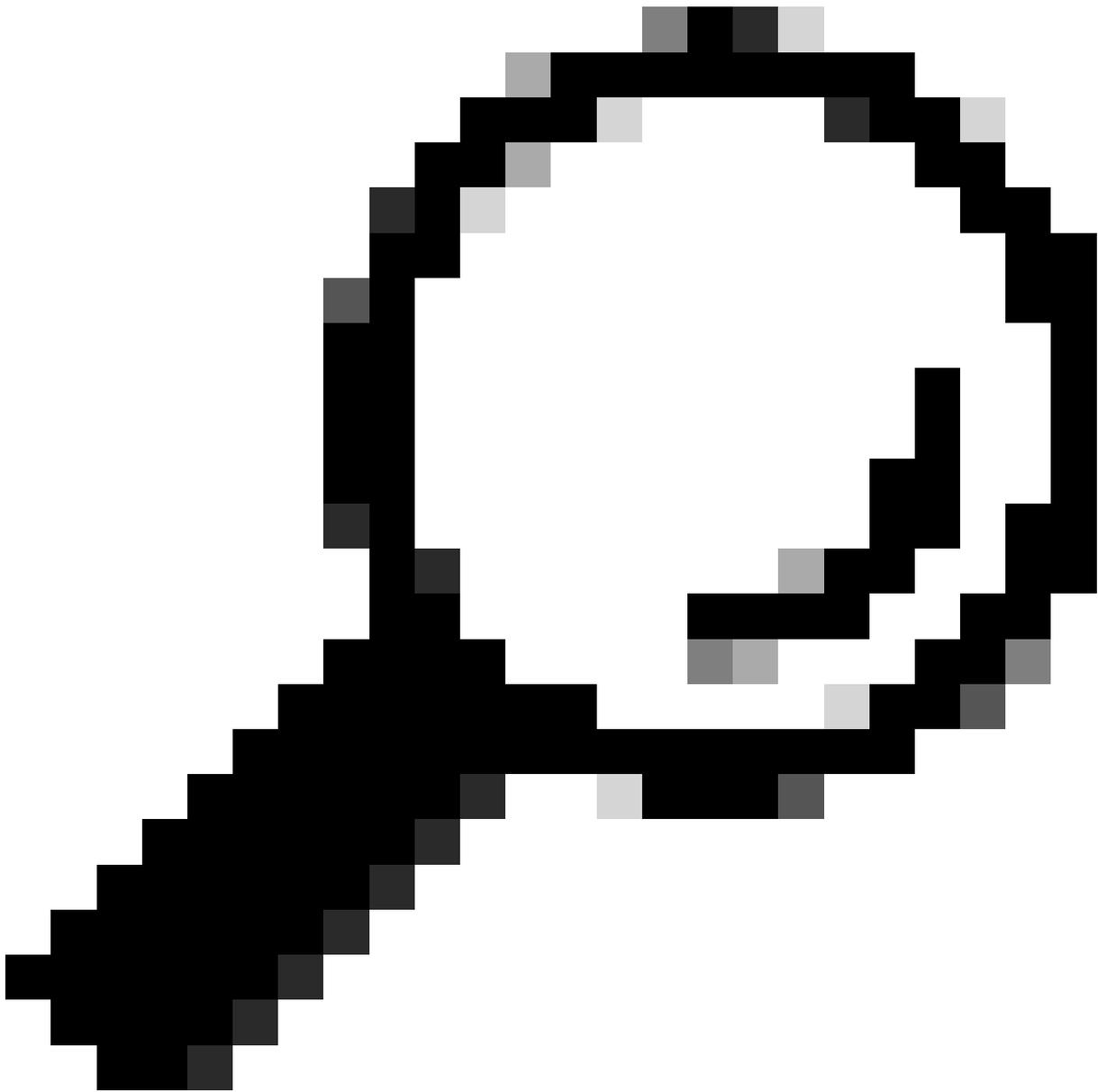
Passaggio 1: Accesso allo strumento [Support Case Manager](#).

2. Fai clic su Apri nuova richiesta.

3. Fare clic su Open Case.

The screenshot displays the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (faliasoul@cisco.com)', indicated by a blue box labeled 'Logged in Cisco Account' and a callout '1'. Below the header, there is an information 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'. The 'Open New Case' dropdown menu is highlighted with a callout '2'. The dropdown menu is open, showing a list of product categories: 'Products & Services', 'Webex', 'Software Licensing', 'Splunk', 'Fluidmesh / CURWB', and 'Trial Offer Support'. At the bottom of the dropdown menu, there is an 'Open Case' button, highlighted with a callout '3'.

Passaggio 4: Individuare l'abbonamento Secure Access selezionando una delle opzioni direttamente o ricercare (Secure Access) nella sezione Product ID (ID prodotto).



Suggerimento: verificare di aver eseguito l'accesso con l'account associato al contratto di assistenza. Nella sezione (Trova prodotto per contratto di assistenza) è possibile visualizzare un banner con il numero di contratti associati.

---

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

Passaggio 5: fare clic su Avanti per passare al passaggio successivo.

Passaggio 6: immettere i dettagli del ticket di supporto (Titolo e descrizione).

---

Nota: [linee guida per la gravità e l'escalation Cisco.](#)

The screenshot shows a form with the following elements:

- Severity:** Radio buttons for Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (selected), and Ask a Question / Warranty (S4).
- Loss of Service:** A checkbox for "Extended loss of 15 seconds or more".
- Title:** A text input field with the placeholder "Enter brief description" and a character count of "23/240 characters".
- Description:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, link, etc.) and a text area with the placeholder "Enter Detailed problem Description" and a character count of "34/32000 characters".

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>

Fase 7: selezionare Secure Access Technology and Sub-Technology (Tecnologia e sottotecnologia ad accesso sicuro).

Passaggio 8: Scegliere Area Problema.

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"> <li><input checked="" type="button" value="Error Messages, Logs, Debugs"/></li> <li>Configuration Assistance</li> <li>Licensing</li> </ul>	<p>INSTALLATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuration Assistance</li> <li>Error Messages, Logs, Debugs</li> <li>Licensing</li> </ul>
<p>OPERATE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Error Messages, Logs, Debugs</li> <li>Licensing</li> </ul>	<p>UPGRADE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuration Assistance</li> <li>Licensing</li> <li>Error Messages, Logs, Debugs</li> </ul>

Passaggio 9: Aggiungere eventuali altri elenchi di codici di accesso per ricevere notifiche relative a questo ticket di supporto.

Passaggio 10: Inviare il ticket.



Nota: controlla la tua casella di posta per ricevere un'e-mail con la conferma del ticket di supporto. Una volta assegnato un tecnico al ticket, potrai ricevere un'e-mail iniziale dal team di supporto.

---

## Come contattare il team di supporto Secure Access (account di valutazione)

Se si dispone di un account di prova per Prove of Concept (POC) o Prove of Value (POV) e si desidera aprire il ticket di supporto con il team di supporto Cisco, consultare le istruzioni descritte in questa sezione.

Passaggio 1: Accesso allo strumento [Support Case Manager](#).

2. Fai clic su Apri nuova richiesta.

Passaggio 3: selezionare Supporto offerta di valutazione.

Passaggio 4: Cercare Accesso protetto.

Passaggio 5: selezionare Secure Access (Accesso sicuro).

Passaggio 6: selezionare Apri richiesta.

The screenshot shows the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (faldasoul@cisco.com)'. A callout box on the right says 'Logged in Cisco Account'. Below the header, there is a message about Splunk support. A green box labeled '1' highlights the user's name. A blue button labeled 'Open New Case' is highlighted with a green box labeled '2'. A sidebar on the left shows navigation options, with 'Trial Offer Support' highlighted by a green box labeled '3'. A modal window titled 'Open a New Case for a Current Trial Offer' is open. It has a search bar with 'Secure Access' entered, highlighted by a green box labeled '4'. Below the search bar, 'Secure Access' is listed under 'Trial Offer Security', highlighted by a green box labeled '5'. At the bottom of the modal, an 'Open Case' button is highlighted with a green box labeled '6'.

Passaggio 7: immettere i dettagli del ticket di supporto (Titolo e descrizione).

The screenshot shows the form for creating a support ticket. It includes a 'Severity' section with radio buttons for 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', 'Moderate Impact (S3)', and 'Ask a Question / Warranty (S4)'. Below that is a 'Loss of Service' section with a checkbox for 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' section has a text input field with the placeholder 'Enter brief description' and a character count of '23/240 characters'. The 'Description' section has a rich text editor with the placeholder 'Enter Detailed problem Description' and a character count of '34/32000 characters'. A callout 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' followed by the URL 'https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview'.



Nota: [linee guida per la gravità e l'escalation Cisco.](#)

---

Passaggio 8: Aggiungere qualsiasi ulteriore elenco Cc per ricevere notifiche relative a questo ticket di supporto.

Passaggio 9: Inviare il ticket.



Nota: controlla la tua casella di posta per ricevere un'e-mail con la conferma del ticket di supporto. Una volta assegnato un tecnico al ticket, potrai ricevere un'e-mail iniziale dal team di supporto.

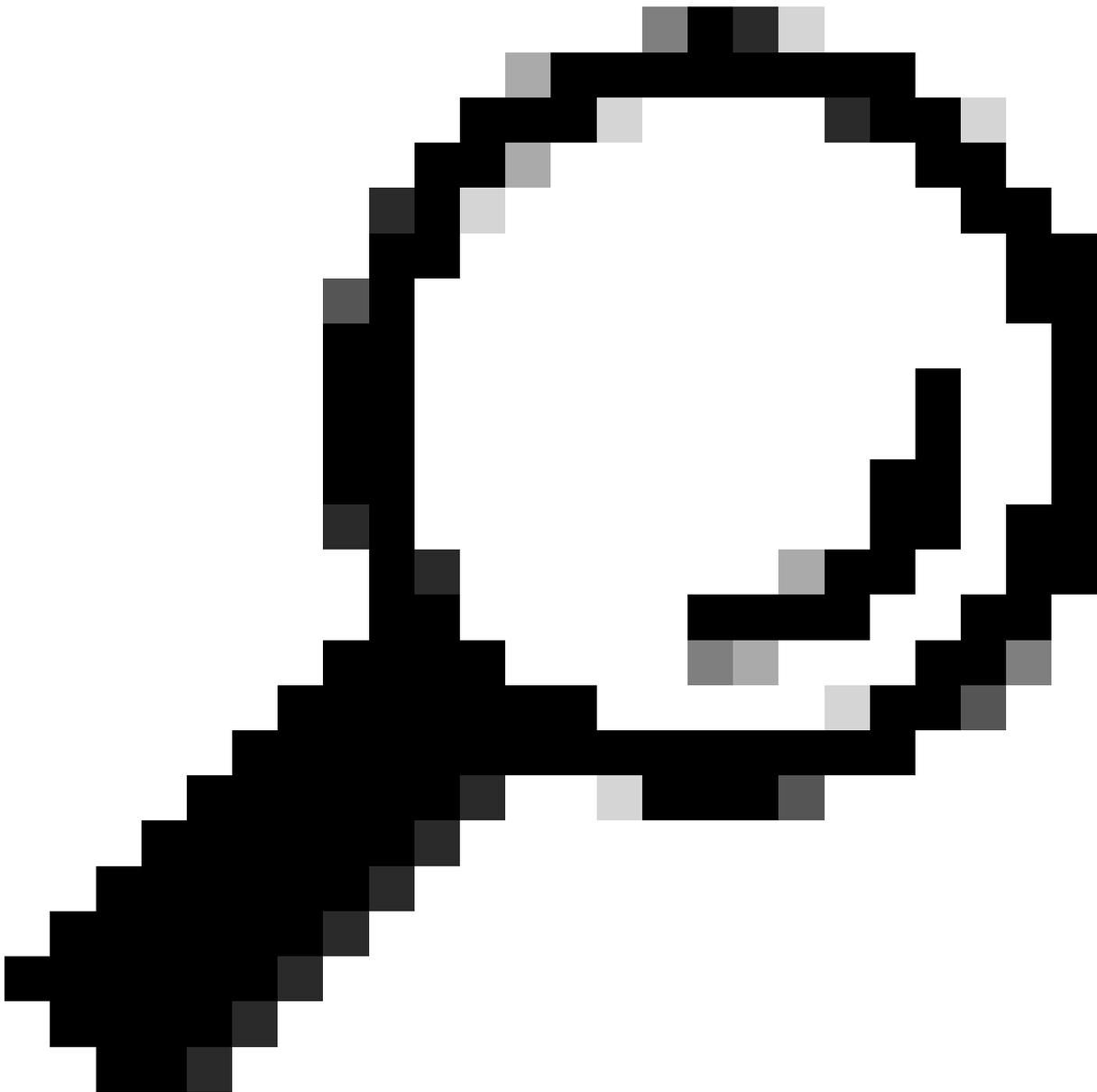
---

## Collega Account Cisco A Contratto Di Assistenza

Se è stata eseguita la procedura descritta e non è possibile individuare l'abbonamento a Secure Access, è necessario associare il contratto all'ID Cisco.

Eseguire la procedura descritta in questo articolo per associare l'ID Cisco al contratto: [come aggiungere l'accesso a un contratto di assistenza Cisco a un account Cisco.com](#)

Una volta associato il contratto, utilizzare i passaggi descritti nelle sezioni precedenti di questo articolo per aprire il ticket di supporto.



Suggerimento: per individuare l'ID contratto, contattare il rappresentante commerciale o il partner che ha fornito assistenza nell'acquisto di Cisco Secure Access

---

## Risoluzione dei problemi e raccolta di informazioni di base per il team di supporto Secure Access

Quando si lavora su Cisco Secure Access, è possibile incorrere in problemi quando è necessario contattare il team di supporto Cisco o si desidera eseguire un'indagine di base sul problema e provare a esaminare i log per isolare il problema. In questo articolo viene descritto come raccogliere i log di risoluzione dei problemi di base relativi ad Accesso protetto. Si noti che non tutti i passaggi sono validi per tutti gli scenari.

[Risoluzione dei problemi e raccolta di informazioni di base per il team di supporto Secure Access](#)

# Guida alle risorse Technical Services

Cisco Technical Services contribuisce a garantire che i prodotti e la rete Cisco funzionino in modo efficiente e traggano vantaggio dai software di sistema e applicazioni più aggiornati. Quando hai bisogno di assistenza tecnica, puoi risolvere i problemi rapidamente utilizzando le risorse e gli strumenti disponibili nel contratto di assistenza tecnica Cisco.

Per ulteriori informazioni sugli accordi sui livelli di servizio del supporto Cisco, visitare questo articolo: [Technical Services Resource Guide](#)

## Informazioni correlate

- [Risoluzione dei problemi e raccolta di informazioni di base per il team di supporto Secure Access](#)
- [Come aggiungere l'accesso a un contratto di assistenza Cisco a un account Cisco.com](#)
- [Guida alle risorse Technical Services](#)
- [Linee guida Cisco per la gravità e l'escalation](#)
- [Support Case Manager](#)
- [Supporto tecnico e download - Cisco Systems](#)

## 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).