

# Support Case Managerケース作成ガイド

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[背景説明](#)

[ケースをオープンする](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Support Case Managementツールを使用してCisco TACでケースをオープンするために必要な手順について説明します。

## 前提条件

## 背景説明

Support Case Managementケース作成ガイドへようこそ。Support Case Managementは、シスコのお客様がサポートラインに電話するのではなく、自分でケースをオープンできるようにすることを目的としています。

## ケースをオープンする

1. Cisco.com/support に移動します。
2. Cisco Support & Downloadsページで、Open/View Casesを選択します。



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

My Support

Open/View Cases

3. アカウントにログインします。



注 : CCOアカウントがない場合は、Create a new accountを選択します。



Log in to your account

# Create a new account

4. CCO情報が正常に入力されたら、Nextを選択します。



Next

この時点でSupport Case Managerが表示されます。



[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. Open New Caseを選択します。

Open New Case ▾

6. このサポート案件の作成に最適な理由を選択してください。

- 製品とサービス
- WebEx
- ソフトウェアライセンス
- 流体メッシュ/CURWB



注：サービスリクエストのオープン方法について不明な点がある場合は、今すぐチャット機能を使用して、次に利用可能なサポート担当者に連絡してください。

---

Need help with your case?



7. 選択が完了したら、Open Caseを選択します。

 Webex Software Licensing Fluidmesh / CURWB

Open Case

選択した内容がスクリーンショットのように表示されます。

# Support Case Manager

Open a new support case for



OPEN NEW CASE

Products &amp; Services

製品およびサービス

8. Diagnose and FixまたはRequest RMAオプションボタンを選択します。
9. SNの場所に、お客様とサイトの場所に関連付けられたシリアル番号を入力します。

## Request Type

 Diagnose and Fix  Request RMA  Ask a Question

### Find Product by Serial Number

Product Serial Number or VLN

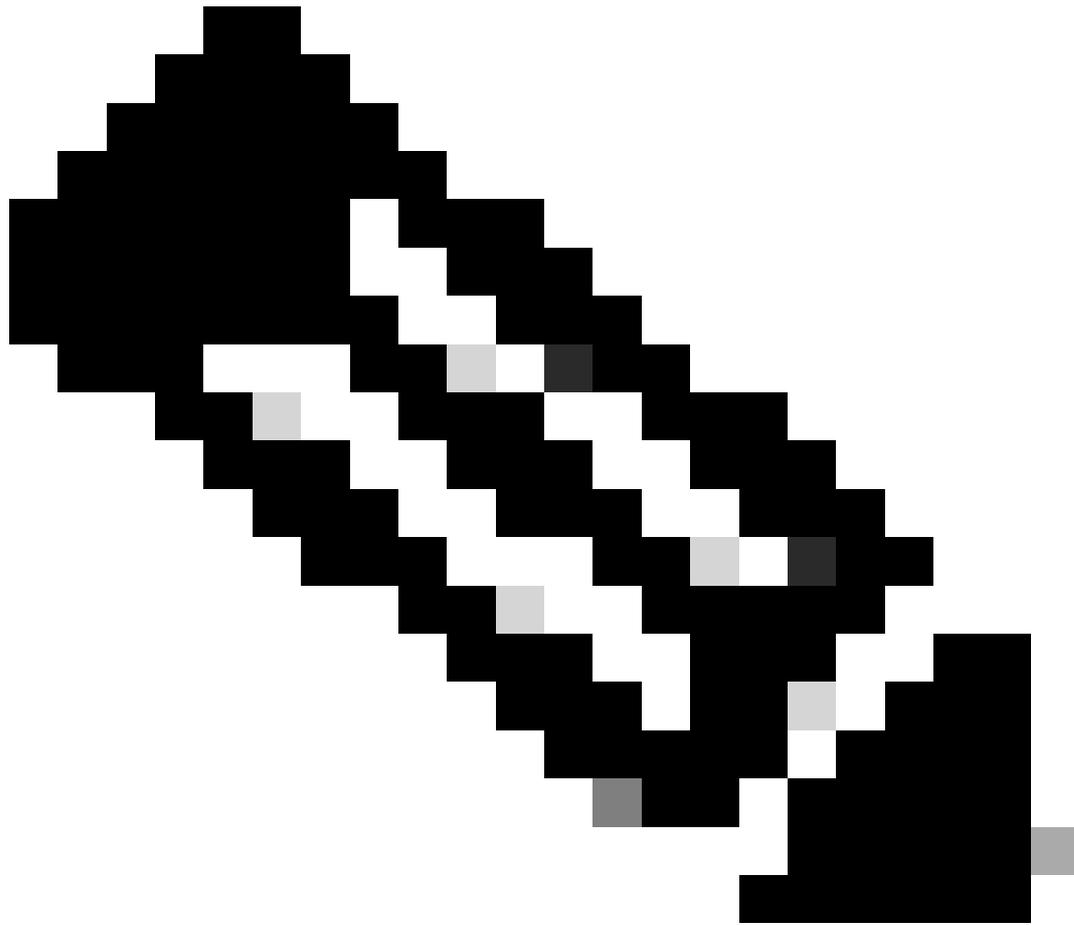
Search

 Search for other Open cases for this Serial Number

### Find Product by Service Agreement

Next

Save draft and exit



注：シリアル番号がアカウントに割り当てられていない場合、この警告が表示されます。Yesを選択してシリアル番号のアカウントに追加するか、Not Nowを選択します。



## 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



注：シリアル番号をアカウントにリンクできない場合、この警告が表示されます。電子メールリンクをコピーして、OKを選択します。

---



## 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](mailto:web-help-sr@cisco.com) for Contract Association help.

OK

---

注：サービス契約による製品の検索を使用する場合は、続行するためのその他のオプションを使用できます。

## ▼ Find Product by Service Agreement

9. サービス契約で製品を検索すると、ウィンドウが表示されます。この機能を使用すると、次の項目を検索できます。

- 製品名(PID)
- 製品の解説
- 製品ファミリサイト名
- サービス契約
- Smart Account
- 仮想アカウント

- サブスクリプション番号

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile

Product Name (P&G) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account Find Subscription Number()

Advanced Options

Search

10. アカウントに関連付けられているシリアル番号を入力するか、リストで製品を選択したら、Nextをクリックします。



Save draft and exit

11. 次に、問題について説明します。

Support Case Manager

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

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? RADKIT is here!

1 Check Exitment 2 Describe Problem

12. お客様のケースと発生している問題に最も適した重大度を選択します。

Severity ①

- Critical Impact (S1)  High Impact (S2)  Moderate Impact (S3)  Ask a Question (S4) ②

Loss of Service

- Extended loss of 15 seconds or more

## 重大度 1

お客様のビジネス運用、シスコのハードウェア、ソフトウェア、またはas a service製品に対する重大な影響はダウンしています。

## 重大度 2

お客様の業務、シスコのハードウェア、ソフトウェア、またはas a service製品に対する多大な影響が低下します。

## 重大度 3

お客様の業務、シスコのハードウェア、ソフトウェア、またはas a service製品に対する影響は、部分的に低下します。

## 重大度 4

お客様の業務への影響はありません。お客様は、シスコのハードウェア、ソフトウェア、またはサービス製品としての機能、実装、または設定に関する情報を要求します。

13. 君の事件に詳細なタイトルをつけなさい。 アプリケーションとリリースを含める。
14. 説明の下で、アプリケーションに追加された最新のupgrade\patchを含めます。
15. 問題が発生した時刻と、その時刻を取り巻く変更の詳細

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

Description

**M+** **B** *I* ~~S~~ “ ” ↻ ☰ ☷ ☰ ☷ ☰ ☷ Headings v Code v ↶ ↷

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.



注：発生している問題の詳細を示すログキャプチャが収集されている場合は、ケースの作成後にのみこれらのファイルをケースにアップロードします。ログのキャプチャでは、問題が発生した時刻が正しいタイムゾーンで示されていることを確認します。

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

16. テクノロジーを選択する際、サポート・リクエスト管理では2つのオプションを選択できません。

シスコ推奨と手動によるテクノロジーの選択

# Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

シスコ推奨の選択では、お客様がサービスリクエストをオープンするテクノロジーに近づけるよう試みることができます。

## 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.

ただし、お問い合わせのテクノロジーがシスコの提案に該当しない場合は、手動選択で手動でテクノロジーを選択できます。このようにして、ケースは適切なチームとStripeに転送され、ニーズをサポートします。



## 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. テクノロジーを正しく設定したら、問題の領域を特定します。

## 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. 「問題領域」メニューから、このサービスリクエストを作成する最適な理由を選択します。



## Problem Area

| CONFIGURATION   | INSTALLATION  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li><b>Error Messages, Logs, Debugs</b></li><li>Configuration Assistance</li><li>Hardware Failure</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Configuration Assistance</li><li>Error Messages, Logs, Debugs</li><li>Install, uninstall, or Upgrade</li><li>Hardware Failure</li></ul> |
| OPERATE   | UPGRADE   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Error Messages, Logs, Debugs</li><li>Hardware Failure</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Configuration Assistance</li><li>Install, uninstall, or Upgrade</li><li>Error Messages, Logs, Debugs</li><li>Hardware Failure</li></ul> |

19. 「Additional Case Details」で、ケース作成者の連絡先情報が正しく最新であることを確認します。

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. 顧客が希望する連絡時間を設定できるようになりました。できるだけ早くキューに入れることができます。指定されたタイムゾーンまたはTACスタンバイにスケジュールされてディスパッチされます。

23. 次に、Submitを選択します。
24. 情報を確認し、すべてが正しいことを確認して、サポートキューにケースを送信します。
25. ケースが作成されたら、いつでもサポートケース管理に戻って、シスコの「Cisco Support Assistant」と対話できます。このツールは、一般的なケース管理タスクの実行に役立ちます。

[Download Cases as Excel](#)

| Actions            | Case  | Created    | Sev | Status           | Title               |
|--------------------|-------|------------|-----|------------------|---------------------|
|                    | Draft | 09/20/2023 | 3   | Not Submitted    | [No Title Provided] |
| Ask the bot  Draft | 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    |                     |

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。