

TACサポートケースの作成

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[新しいケースを開く](#)

[事象の説明](#)

[テクノロジー/サブテクノロジー/問題領域](#)

[使用例](#)

[TACに提供する情報](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、TACサポートチームから迅速な応答を受け取るシスコサポートケースを作成するためのベストプラクティスについて説明します。

前提条件

要件

Cisco Technical Assistance Case(TAC)をオープンするには、サポート契約または保証対象の製品が必要です。

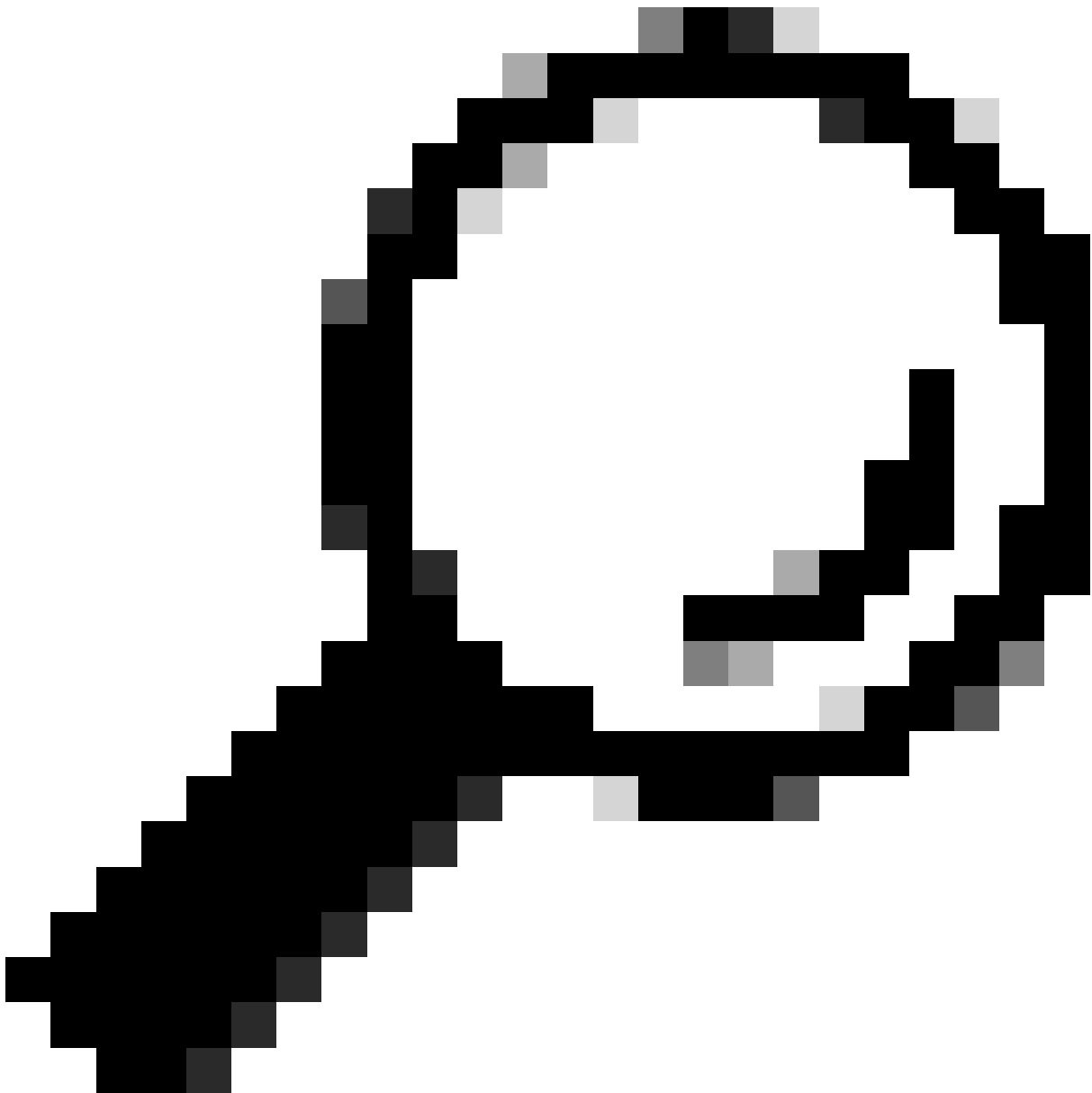
使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

TACエンジニアは、1日に何百人ものシスコユーザを支援します。問題に必要な回答と情報を確実に受け取るには、サポートエンジニアにできるだけ多くの情報とデータを提供するSRケースを作成します。



ヒント：ビジネスで重大なシステム停止が発生し、緊急事態が発生した場合は、シスコテクニカルサポートに連絡して、重大度の高いサポートケースをただちにオープンすることを推奨します。

新しいケースを開く

Contact Supportページに移動します。

Open a New Caseをクリックします。

さまざまな入力フィールドが表示されます。これにより、お客様のケースに対する優先度、影響、適切な割り当てがサポートチームに提供されます。



[Support Home](#)

[Products and Downloads](#)

Contact Support

[Licenses and Contracts](#)

[Tools and Resources](#)

[Cisco Community](#)

Product Technical Support (TAC)

[Open a new case](#)

(Requires a product or software support contract)

[Manage support cases](#)

[Returns Portal \(RMAs\)](#)

Contact TAC by Phone

Enterprise and Service Provider Products

1-800-553-2447 US and Canada

Worldwide phone numbers

Small Business Products

1-866-606-1866 US and Canada

Worldwide phone numbers

事象の説明

問題の種類、受信したエラーメッセージ、およびこの問題の原因をできる限り具体的に示してください。

TACに関する情報が増えれば、サポートエンジニアがそのケースの作業を開始する際の作業の繰り返しが減ります。

存在する可能性のあるログまたはエラーメッセージを確認します。その出力を提供します（またはイメージにキャプチャします）。

「問題の説明」に、次の質問に対する回答を記入してください。

1. この問題の影響を受けるサービスは何ですか。
2. 影響を受けるユーザ数
3. この停止は、御社のコアビジネスやお客様にどのような影響を与えますか。
4. サービスとビジネスにはどれくらいの期間の影響がありますか。
5. ソフトウェア/ファームウェアのバージョン番号は何ですか。
6. 問題を再現できるか？
7. 問題が発生した日時

Severity ?

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

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Title

0/240 characters

Description

M **B** *I* **Headings** **Code**

Describe the issue you are experiencing...

0/32000 characters

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

Technology

Cisco Suggestions ?

OR

Manually Select A Technology

Problem Area

Choose Problem Area

Additional Case Details ▼

Contact Information and Preference ?

Preference

テクノロジー/サブテクノロジー/問題領域

これらのメニューは、問題が発生したテクノロジーを詳しく説明し、特定するのに役立ちます。

TACエンジニアは、トップダウン方式で次の項目を特定する傾向があります。

- 主要なテクノロジー製品。
- 主要なテクノロジーに関連するサブテクノロジー（問題があると思われる場所である可能性があります）。
- TACに問い合わせるヘルプを指定する問題領域。

これらのフィールドの選択に細心の注意を払ってください。

リクエストに対応し、ケースに対して迅速な対応を行うための最適なTACチームを特定するために不可欠です。

そのために、問題のある機能に焦点を当てるのがベストプラクティスです。

使用例

例1: Unified Communications ManagerとUnity ConnectionがプリインストールされたCisco

Business Edition 7000サーバについて考えます。

CUCMに接続されたSIPトランク経由の通話に問題があります。

このような状況に直面した場合、どのテクノロジー>サブテクノロジーを選択しますか。

1. データセンターコンピューティング> UCS-Cネットワーク接続
2. 音声 – Communications Manager > Business Edition 6000/7000シリーズ
3. 音声 – Communications Manager > Communications Manager SIPトランク

ベストプラクティスは、エラーが発生している関数に焦点を当てることです。

3. Voice-Communications Manager > Communications Manager SIPトランク

サービスリクエストは、Unified Communications Managerテクノロジーの分野の専門家であるTACエンジニアに割り当てられます。

エンジニアは、Business Editionチームまたはデータセンターコンピューティングチームからのサポートが必要かどうかを判断し、協力します。

例2:UCS-EブレードがインストールされたISR 4451ルータについて考えます。UCS-Eブレードには、Cisco Expressway-E VMアプライアンスがインストールされています。

Expressway-E VMで、一部のネットワーク接続に障害が発生すると問題が発生します。

このような状況に直面した場合、どのテクノロジー>サブテクノロジーを選択しますか。

1. エンタープライズルーティング> ISR 4000
2. データセンターコンピューティング> UCS-E
3. Telepresence > Expressway-CおよびE

答えは、エラーが発生している関数に焦点を合わせたものです。

3. Telepresence > Expressway-CおよびE。

ケースは、Expressway VMアプライアンスのエキスパートであり、その仕組みを理解しているTACエンジニアに割り当てられます。その後、エンジニアはデータセンターまたはエンタープライズルーティングチームからのサポートが必要かどうかを判断し、協力します。

TACに提供する情報

ベストプラクティスは、必要に応じて、物理および論理ネットワークの設定と、問題に関係するすべての要素について詳細に説明することです。

- すべてのハードウェアファームウェアおよびソフトウェアアプリケーションのバージョン番号
- 統合アプリケーションまたはサードパーティ製品
- IP/音声ゲートウェイ
- オペレーティングシステムバージョン

- Cisco IOS®、Cisco IOS® XE、またはNexusでは、show techコマンドの出力を提供します。
- スイッチングについては、VLAN設定を行います。
- 音声用に、ダイヤルプランスキームとコールルートパスを提供します。 Visioなどの詳細な図やイメージを提出することをお勧めします。
- UCSサーバ製品については、テクニカルサポートデータバンドルをダウンロードして提供してください。

Cisco TACサポートケースで可能な限り最高のエクスペリエンスを得るには、次のガイドラインを使用してください。

関連情報

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

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。