

Support Case Manager 케이스 생성 가이드

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[배경 정보](#)

[케이스 열기](#)

소개

이 문서에서는 Support Case Management 툴을 사용하여 Cisco TAC에서 케이스를 여는 데 필요한 단계를 설명합니다.

사전 요구 사항

배경 정보

Support Case Management 케이스 생성 가이드를 시작합니다. 지원 케이스 관리는 Cisco 고객이 지원 라인에 전화를 걸지 않고 직접 케이스를 열 수 있도록 지원하기 위해 만들어졌습니다.

케이스 열기

1. Cisco.com/support으로 이동합니다.
2. Cisco Support & Downloads(Cisco 지원 및 다운로드) 페이지에서 Open/View Cases(케이스 열기/보기)를 선택합니다.



Products and Services Solutions Support Learn

Support & Downloads

Find Products and Downloads

Enter a product name

Products by Category

Switches

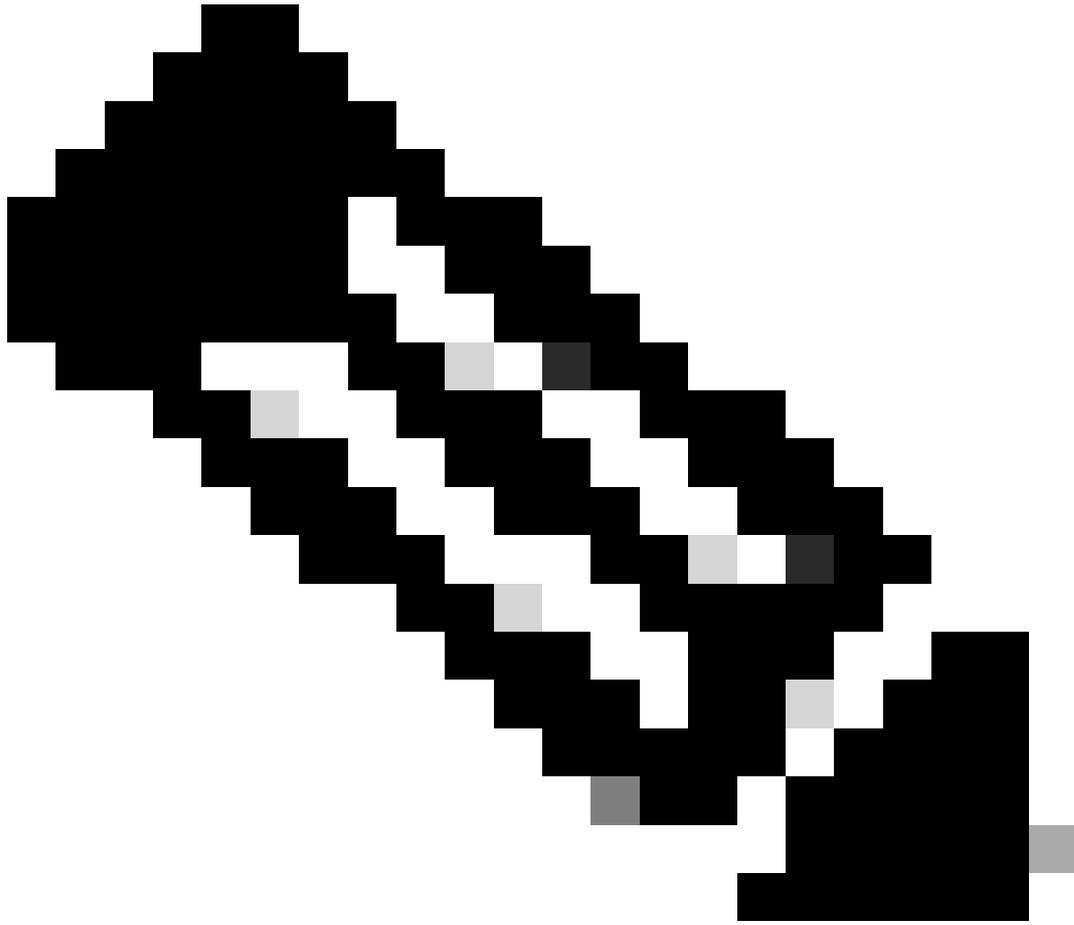
Cisco Communities

Cisco Community Home

My Support

Open/View Cases

3. 계정에 로그인합니다.



참고: CCO 계정이 없는 경우 새 계정 생성을 선택합니다.



Log in to your account

Create a new account

4. CCO 정보가 성공적으로 입력되면 Next(다음)를 선택합니다.



Next

현재 Support Case Manager가 있습니다.



[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(새 케이스 열기)를 선택합니다.

Open New Case ▾

6. 이 케이스를 생성하는 데 가장 적합한 이유를 선택합니다.

- 제품 및 서비스
- Webex
- 소프트웨어 라이선싱
- Fluidmesh / CURWB



참고: 케이스가 어떻게 열렸는지에 대해 궁금한 점이 있으면 지금 채팅 기능을 사용하여 다음 지원 담당자에게 문의하십시오.

Need help with your case?



7. 선택한 후에는 Open Case(케이스 열기)를 선택합니다.

- Webex
- Software Licensing
- Fluidmesh / CURWB

[Open Case](#)

선택한 내용이 스크린샷과 같이 나타납니다.

Support Case Manager

Open a new support case for



OPEN NEW CASE
Products & Services

제품 및 서비스

8. Diagnose and Fix or Request RMA(진단 및 수정 또는 RMA 요청) 라디오 버튼을 선택합니다.
9. SN 위치에서 고객 및 사업장 위치와 연결된 일련 번호를 입력합니다.

Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

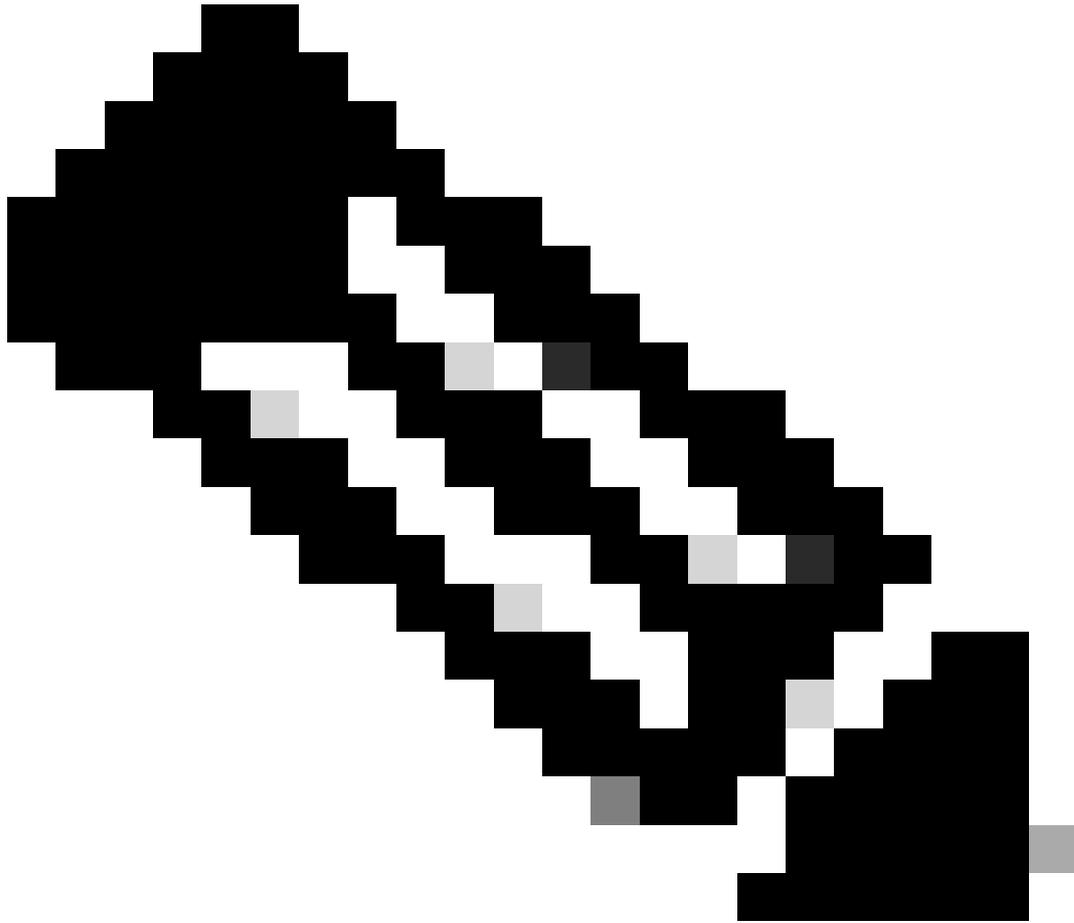
Find Product by Serial Number

[Search](#)

Search for other Open cases for this Serial Number

Find Product by Service Agreement

[Next](#)[Save draft and exit](#)



참고: 일련 번호가 계정에 할당되지 않은 경우 이 경고가 나타납니다. 일련 번호 계정에 추가하려면 Yes(예)를 선택하고 Not Now(지금 아님)를 선택합니다.



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



참고: 일련 번호를 계정에 연결할 수 없는 경우 이 경고가 표시됩니다. 이메일 링크를 복사하고 확인을 선택합니다.



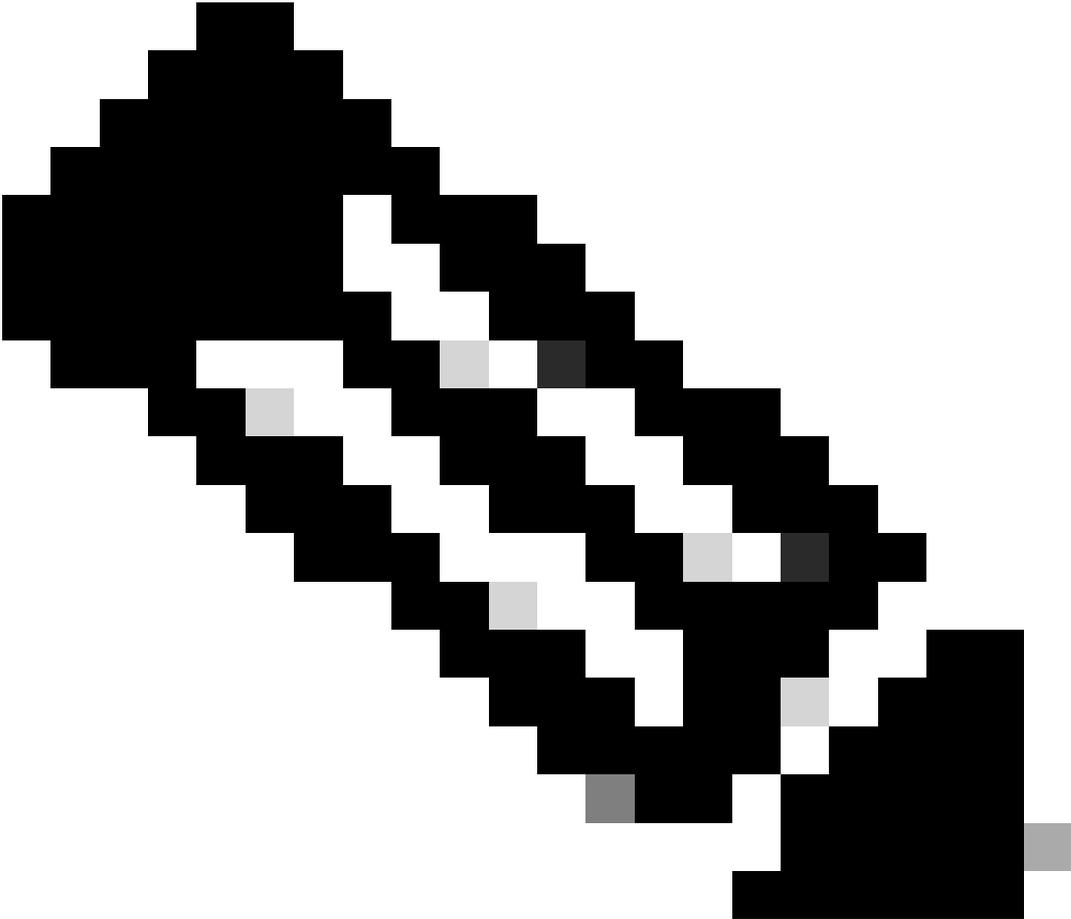
Access Request Denied

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



참고: Find Product by Service Agreement(서비스별 제품 찾기 계약)를 사용하려면 다른 옵션을 사용하여 계속할 수 있습니다.

∨ Find Product by Service Agreement

9. 서비스 계약별로 제품을 검색하면 창이 나타납니다. 이 기능을 사용하면 다음 항목을 검색할 수 있습니다.

- 제품 이름(PID)
- 제품 설명
- 제품군 사이트 이름
- 서비스 계약
- Smart Account
- 가상 어카운트

- 서브스크립션 번호

10. 계정과 연결된 일련 번호를 입력했거나 목록에서 제품을 선택한 경우 다음을 클릭합니다.



Save draft and exit

11. 다음으로, 문제에 대해 설명하십시오.

12. 케이스와 발생한 문제에 대한 최상의 케이스 심각도를 선택합니다.

Severity

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

Loss of Service

- Extended loss of 15 seconds or more

심각도 1

고객의 비즈니스 운영, Cisco의 하드웨어, 소프트웨어 또는 as a Service 제품에 중대한 영향을 미칩니다.

심각도 2

고객의 비즈니스 운영, Cisco 하드웨어, 소프트웨어 또는 As a Service 제품에 미치는 영향이 크게 저하됩니다.

심각도 3

고객의 비즈니스 운영, Cisco 하드웨어, 소프트웨어 또는 As a Service 제품에 미치는 영향이 부분적으로 저하됩니다.

심각도 4

고객의 비즈니스 운영에 영향을 미치지 않습니다. 고객은 Cisco의 하드웨어, 소프트웨어 또는 서비스 제품으로서의 기능, 구현 또는 구성에 대한 정보를 요청합니다.

13. 케이스에 자세한 제목을 지정합니다. 애플리케이션 및 릴리스 포함
14. 설명에 애플리케이션에 추가된 최신 upgrade\patch를 포함합니다.
15. 문제가 시작된 시기 및 해당 시간을 둘러싼 모든 변경 사항을 자세히 설명합니다.

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

Description

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

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.



참고: 발생한 문제를 자세히 설명하는 로그 캡처가 수집된 경우 케이스가 생성된 후에만 해당 파일을 케이스에 업로드합니다. 로그 캡처가 문제가 올바른 표준 시간대에서 시작된 시간을 포함해야 합니다.

Note: Files can be uploaded after case is created.

16. 기술을 선택할 때 Support Case Management(지원 케이스 관리)에서는 두 가지 옵션을 사용하여 기술을 선택할 수 있습니다.

Cisco 제안 및 기술 수동 선택

Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

Cisco Suggestion Selection(시스코 제안 선택)에서는 서비스 요청을 여는 기술에 근접하도록 시도할 수 있습니다.

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.

그러나 Cisco 제안이 문의하는 기술에 부합하지 않을 경우 수동 선택을 통해 기술을 수동으로 선택할 수 있습니다. 이렇게 하면 케이스가 올바른 팀과 스트라이프로 전달되어 사용자의 요구를 지원할 수 있습니다.



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. 기술이 올바르게 설정되면 문제 영역을 식별합니다.

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. Problem Area Menu(문제 영역 메뉴)에서 이 Service Request 생성에 대한 최상의 이유를 선택합니다.



Problem Area

CONFIGURATION Error Messages, Logs, Debugs Configuration Assistance Hardware Failure	INSTALLATION Configuration Assistance Error Messages, Logs, Debugs Install, uninstall, or Upgrade Hardware Failure
OPERATE Error Messages, Logs, Debugs Hardware Failure	UPGRADE Configuration Assistance Install, uninstall, or Upgrade Error Messages, Logs, Debugs Hardware Failure

19. Additional Case Details(추가 케이스 세부사항)에서 케이스 작성자 연락처 정보가 올바르고 최신 상태인지 확인합니다.

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

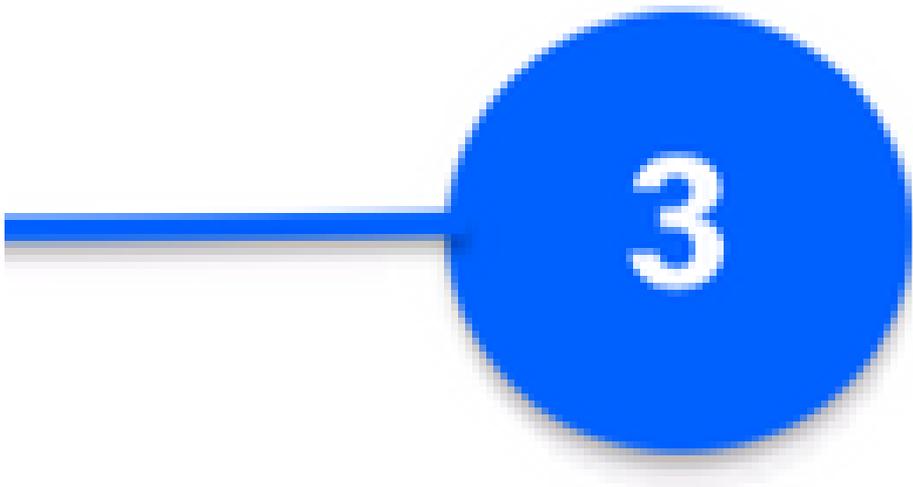
- As soon as possible
- Scheduled Dispatch / Proactive Case 
- TAC Standby 

 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

- 이제 고객이 선호하는 연락 시간을 설정할 수 있습니다. 가능한 한 빨리 대기열에 배치될 수 있습니다. 지정된 시간대 또는 TAC Standby에 예약된 디스패치입니다.
- 그런 다음 제출을 선택합니다.

24. 정보를 검토하고 모든 것이 올바른지 확인한 후 지원 큐에 케이스를 제출합니다.
25. 케이스가 생성되면 언제든지 Support Case Management(지원 케이스 관리)로 돌아와 일반적인 케이스 관리 작업을 수행하는 데 도움이 되는 "Cisco Support Assistant"와 상호작용할 수 있습니다.

[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	

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.