

TAC 지원 사례 생성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[새 케이스 열기](#)

[문제 설명](#)

[기술/하위 기술/문제 영역](#)

[활용 사례](#)

[TAC에 제공할 정보](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 TAC 지원 팀으로부터 빠른 응답을 받는 Cisco 지원 케이스를 생성하기 위한 모범 사례에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco TAC(Technical Assistance Case)를 열려면 지원 계약 또는 보증 대상 제품이 있어야 합니다.

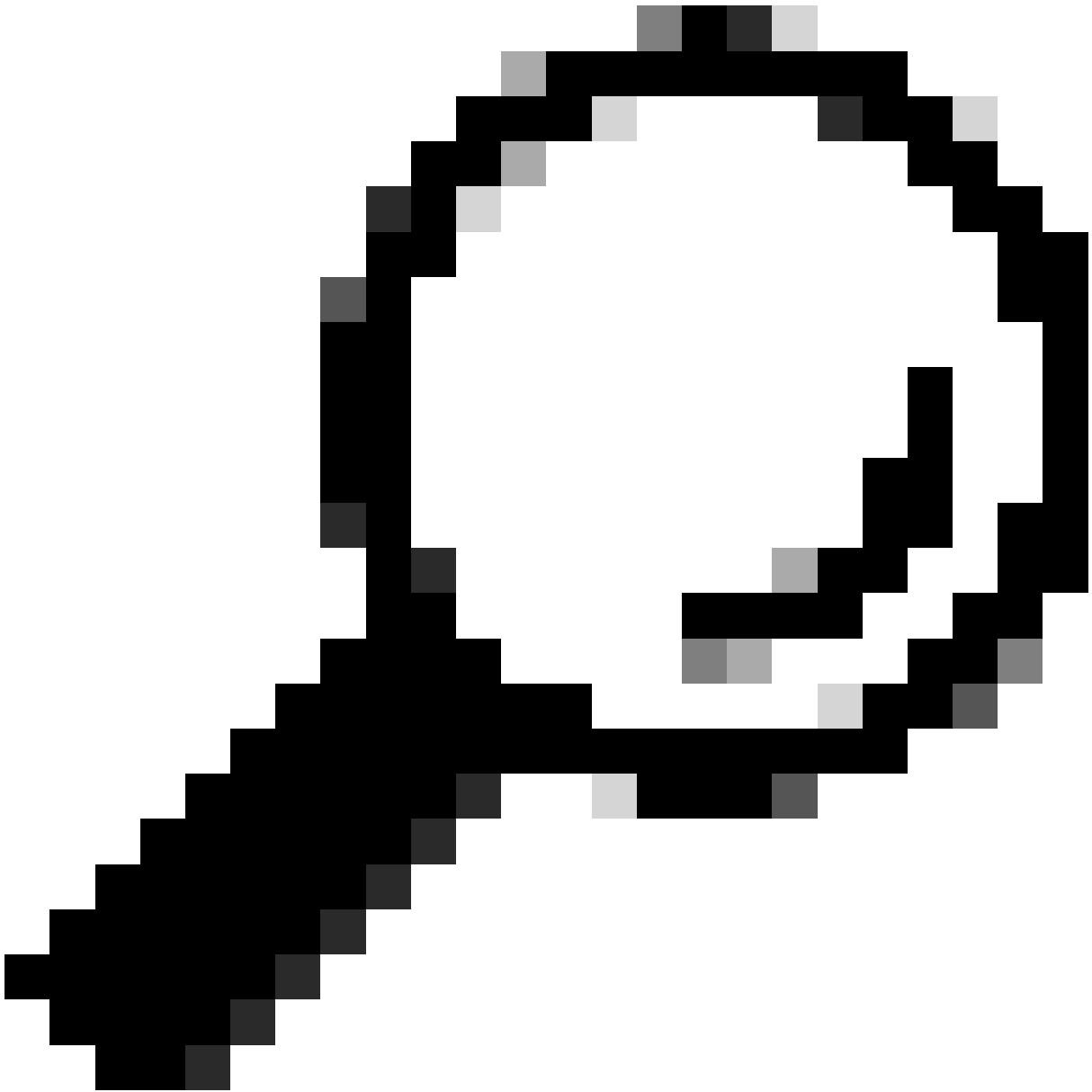
사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

TAC 엔지니어가 하루에 수백 명의 시스코 사용자를 지원합니다. 문제에 대한 답변 및 정보를 받을 수 있는 한 가지 방법은 지원 엔지니어에게 가능한 한 많은 정보와 데이터를 제공하는 SR 케이스를 생성하는 것입니다.



팁: 심각한 업무 중단이 발생한 긴급 상황인 경우 Cisco Tech Support에 문의하여 심각도가 높은 지원 케이스를 즉시 개설하는 것이 가장 좋습니다.

새 케이스 열기

Contact Support 페이지로 이동합니다.

Open a New Case(새 케이스 열기)를 클릭합니다.

다양한 입력 필드가 표시됩니다. 이를 통해 지원 팀에 해당 사례의 우선순위, 영향 및 적절한 할당에 대한 정보를 제공합니다.



[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

문제 설명

문제의 유형, 수신한 오류 메시지, 이 문제의 원인과 관련하여 가능한 한 구체적으로 설명하십시오.

지원 엔지니어가 케이스 작업을 시작할 때 TAC에 대한 추가 정보가 제공되므로 반복이 줄어듭니다.

가능한 알려진 기존 로그 또는 오류 메시지를 확인합니다. 해당 출력을 제공하거나 이미지로 캡처합니다.

Problem Description(문제 설명)에서 다음 질문에 대한 답변을 제공합니다.

1. 이 문제의 영향을 받는 서비스는 무엇입니까?
2. 영향을 받는 사용자 수
3. 가동 중단이 핵심 비즈니스 또는 고객에게 미치는 영향은 무엇입니까?
4. 서비스 및 비즈니스에 영향을 미친 지 얼마나 되었습니까?
5. 소프트웨어/펌웨어의 버전 번호는 무엇입니까?
6. 그 문제는 재현될 수 있습니까?
7. 문제가 발생한 날짜와 시간

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* U “ ” ↵ ☰ ☷ 🗒️ 🔗 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

기술/하위 기술/문제 영역

이러한 메뉴는 문제를 겪은 기술에 대해 자세히 설명하고 식별하는 데 도움이 됩니다.

TAC 엔지니어는 대개 하향식 방식으로 작업하여 다음 사항을 파악합니다.

- 주요 기술 제품.
- 주요 기술과 관련된 하위 기술입니다(문제가 의심될 수 있음).
- TAC에서 어떤 도움을 받을 수 있는지 지정하는 문제 영역입니다.

이러한 필드에 대한 선택 사항을 주의 깊게 살펴봅니다.

이러한 서비스는 요청을 처리하고 케이스에 대한 가장 빠른 응답을 제공할 수 있는 최상의 TAC 팀을 파악하는 데 매우 중요합니다.

이를 위해 문제가 있는 기능에 집중하는 것이 모범 사례다.

활용 사례

예 1: Unified Communications Manager 및 Unity Connection이 사전 설치된 Cisco Business Edition 7000 서버를 고려해 보십시오.

CUCM에 연결된 SIP 트렁크를 통한 전화 통화에 문제가 있습니다.

이러한 상황에서 어떤 기술 > 하위 기술을 선택하시겠습니까?

1. 데이터 센터 컴퓨팅 > UCS-C 네트워크 연결
2. Voice - Communications Manager > Business Edition 6000/7000 시리즈
3. Voice - Communications Manager > Communications Manager SIP 트렁크

가장 좋은 방법은 오류가 있는 기능에 집중하는 것입니다.

3. Voice-Communications Manager > Communications Manager SIP 트렁크

케이스는 Unified Communications Manager 기술의 SME(Subject Matter Expert)인 TAC 엔지니어에게 할당됩니다.

그런 다음 엔지니어는 Business Edition 또는 Data Center Computing 팀의 추가 지원이 필요한지 확인하고 그들과 협업할 수 있습니다.

예 2: UCS-E 블레이드가 설치된 ISR 4451 라우터를 고려해 보십시오. UCS-E 블레이드에 Cisco Expressway-E VM 어플라이언스가 설치됩니다.

일부 네트워크 연결에 장애가 발생하면 Expressway-E VM에 문제가 발생합니다.

이러한 상황에서 어떤 기술 > 하위 기술을 선택하시겠습니까?

1. 엔터프라이즈 라우팅 > ISR 4000
2. 데이터 센터 컴퓨팅 > UCS-E
3. Telepresence > Expressway-C 및 E

답은 오류가 있는 기능에 초점을 맞추는 것입니다.

3. 텔레프레즌스 > Expressway-C 및 E.

케이스는 Expressway VM 어플라이언스 및 작동 방식에 대한 전문가인 TAC 엔지니어에게 할당됩니다. 그런 다음 엔지니어는 데이터 센터 또는 엔터프라이즈 라우팅 팀의 추가 지원이 필요한지 확인하고 그들과 협업할 수 있습니다.

TAC에 제공할 정보

가장 좋은 방법은 물리적 및 논리적 네트워크 설정에 대한 자세한 설명과 함께, 해당되는 경우 문제와 관련된 모든 요소를 제공하는 것입니다.

- 모든 하드웨어 펌웨어 및 소프트웨어 애플리케이션의 버전 번호
- 통합 애플리케이션 또는 타사 제품
- IP/음성 게이트웨이
- 운영 체제 버전
- 모든 Cisco IOS®, Cisco IOS® XE 또는 Nexus의 경우 show tech 명령의 출력을 제공합니다.
- 스위칭의 경우 VLAN 컨피그레이션을 제공합니다.
- 음성의 경우 다이얼 플랜 체계 및 통화 경로 경로를 제공합니다. Visio나 기타 자세한 다이어

그램이나 이미지를 제출하는 것이 좋습니다.

- UCS 서버 제품의 경우 Tech Support Data 번들을 다운로드하여 제공합니다.

Cisco TAC 지원 사례에 대한 최상의 경험을 얻으려면 다음 지침을 사용하십시오.

관련 정보

- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

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.