

Intersight 연결된 디바이스에 대한 사전 대응적 RMA

목차

[소개](#)

[요구 사항](#)

[범위](#)

[메모리 오류](#)

[UCS 드라이브 장애](#)

[Hyperflex 드라이브 장애](#)

[C-Series 팬 장애](#)

[Fabric Interconnect 팬 장애](#)

[예상](#)

[혜택](#)

[추가 세부 정보](#)

[워크플로 세부 정보](#)

[고급 구성\(선택 사항\)](#)

[명시적으로 연락처 구성](#)

[사전 대응적 RMA 거부](#)

[FAQ](#)

소개

이 문서에서는 사전 대응적 RMA 시스템에 대해 설명합니다. Cisco는 연결된 제품의 텔레메트리를 활용하여 특정 장애 발생 시 거의 수월한 고객 경험을 제공할 수 있습니다. 수동 작업 없이 SR(Service Request) 및 RMA(Return Material Authorization)가 사전에 승인되므로 장애에서 교체까지의 시간이 크게 단축됩니다. 이 문서에서는 이 프로그램, 고객이 취해야 하는 조치, 이 프로그램에서 다루는 장치/문제 및 사용 가능한 구성(옵트 아웃, 연락처 구성)에 대한 정보를 다룹니다.

요구 사항

- 디바이스가 직접 또는 연결된 가상 어플라이언스(2021년 7월 이후 지원되는 어플라이언스)를 통해 Intersight Cloud에 연결 및 요청되어야 합니다. 장치 연결 및 [청구에](#) 대한 Intersight 시작 가이드를 참조하십시오. 프라이빗 가상 어플라이언스는 지원되지 않습니다.
- 연결된 가상 어플라이언스의 경우 사전 대응적 RMA를 활성화해야 합니다. 이를 [활성화하는 방법](#)에 대한 [자세한](#) 내용은 [여기](#)를 참조하십시오.
- 장치는 유효한 지원 계약(예: Smart Net Total Care - SNTC)에 따라 보장되어야 합니다.
- Intersight SaaS에는 라이선스가 필요하지 않음(라이선스 계층이 없음), CVA(Connected Virtual Appliance)에는 최소 Essentials 필요

범위

위의 요구 사항을 충족하는 모든 고객 및 모든 장치가 범위에 포함됩니다. 이 프로그램은 옵트아웃

(opt-out) 기반으로 작동하지만 연결된 가상 어플라이언스에서 작동하려면 사전 예방적 RMA 기능을 활성화해야 합니다. 아래 실패 유형 외에도 이 프로그램의 적용 범위를 위해 추가 하드웨어 실패 시나리오/결함이 고려됩니다.

메모리 오류

UCS 메모리 오류(DIMM 작동 불가 결함 F0185). 이는 수정 불가능한 오류뿐만 아니라 UECC(수정 불가능한 오류)가 발생한 DIMM과 동일한 채널의 DIMM을 나타냅니다. 동일한 채널에 있는 DIMM에는 F0185 결함이 발생하지만, 실제로 나쁘지는 않으며 교체되지 않습니다. 이 동작에 대한 자세한 내용은 CSCvt29521을 참조하십시오. 참고: 모든 관리 모드(독립형, UMM - UCSM 관리 모드, IMM - Intersight 관리 모드)가 이 실패 유형에 대해 지원됩니다.

경고:

- 성능이 저하된 DIMM 결함이 두 개 이상 있는 서버는 지원되지 않습니다. 고객은 이러한 문제에 대해 수동으로 케이스를 열어야 합니다.
- CSCvo48003("M4 Blade - Patrol Scrubber logs DIMM address with 4k boundary") 또는 [CSCvo48006](#)("M4 Rack - Patrol Scrubber logs DIMM address with 4k boundary") 인스턴스는 제외됩니다

UCS 드라이브 장애

UCS 디스크 장애(대부분의 디스크 장애 F1732 및 F0181)는 이 기능을 통해 해결됩니다. Predictive Failure 또는 Failed 상태의 드라이브는 이러한 결함을 발생시키므로 반드시 처리해야 합니다.

경고:

- IMM 관리 서버는 아직 지원되지 않습니다.
- 장애가 있지만 장애가 발생하지 않은 분명한 상태의 디스크(예: : 외부 컨피그레이션, 카피백, 재구축 등이 제외됩니다).
- 패스쓰루 또는 비 RAID HBA 스토리지 컨트롤러를 사용하는 디스크 또는 JBOD 모드의 디스크는 기술 지원 파일에 디스크 장애 여부를 확인하는 데 필요한 로깅 증거가 충분하지 않아 교체되지 않을 수 있습니다. 비 RAID HBA의 디스크 장애 하위 집합은 적절한 오류를 생성하며 포함할 충분한 로깅 증거를 갖습니다.

Hyperflex 드라이브 장애

Hyperflex에서 영구적으로 실패한 캐싱 및 영구 디스크(블랙리스트 작성/영구 실패/폐기됨)가 이 기능에 포함됩니다.

참고: 클러스터는 자동으로 복구되고 디스크 장애 직후 정상이어야 합니다. 이러한 경우 디스크를 교체해야 합니다.

경고:

- 둘 이상의 드라이브 오류가 발생한 클러스터는 작동하지 않습니다.
- FN70234와 [일치하는 드라이브](#)는 제외됩니다.
- CSCvo58565의 영향을 받는 모델과 [일치하는 드라이브](#)는 제외됩니다.
- Intersight Connected Virtual Appliance를 통해 연결된 HX 클러스터는 아직 작동하지 않습니다.

C-Series 팬 장애

독립형 또는 UMM(UCSM 관리 모드)에 있는 C-Series 서버 내의 팬 장애가 지원됩니다. 결함 코드: F0484, F0397, F0794가 범위에 있습니다.

경고:

- IMM 관리 서버는 아직 지원되지 않습니다.
- 동시에 발생하는 여러 팬 장애는 팬 하드웨어 장애가 아닐 가능성이 높으며 현재는 지원되지 않습니다
- 일시적인 팬 장애로 인해 사전 예방적 RMA 사례가 생성되지 않아야 함

Fabric Interconnect 팬 장애

UMM(UCSM 관리 모드)에 있는 패브릭 인터커넥트 내의 팬 장애가 지원됩니다. 결함 코드: F0484, F0397이 범위에 있습니다.

경고:

- IMM 관리 서버는 아직 지원되지 않습니다.
- 동시에 발생하는 여러 팬 장애는 팬 하드웨어 장애가 아닐 가능성이 높으며 현재는 지원되지 않습니다

예상

지원되는 결함 이벤트가 발생하면 SR 및 RMA가 생성됩니다. 관심 분야:

1. 이메일은 sherholm@cisco.com에서 [발송되며](#), 고객은 이 주소를 구체적으로 허용할 수 있습니다.
2. 케이스는 구성된 이메일(아래의 고급 컨피그레이션 섹션 참조) 또는 Intersight에 로그인한 마지막 자격 있는 사용자로 생성됩니다.
3. 계약에 따라 자격이 부여되는 Intersight 계정의 다른 사용자가 이메일에 복사됩니다. 태깅을 통해 사용자가 명시적으로 구성된 경우(아래 참조), 구성된 사용자만 이메일을 수신합니다.
4. 자격이 있는 모든 사용자가 RMA의 소유권을 갖고 필요한 세부 정보를 입력할 수 있습니다.
5. Cisco의 RMA 툴은 케이스를 연 사용자에게 초안 RMA를 작성하라는 알림을 보냅니다.

서비스 요청 생성 후 고객은 아래 예와 유사한 이메일을 받게 됩니다.

```
From: sherholm@cisco.com
To: bob@example.com
Subject: [Action Required] SR: 600000000 - Proactive Replacement of Memory Module [Connected via Intersight]
```

Hello Bob,

I am writing to let you know that Cisco has received a fault message from your Cisco UCS server connected by Cisco Intersight.

The fault indicates that a memory DIMM module has failed and needs replacing. I have automatically created a TAC Case for you (SR 600000000) and have created the RMA to ship you the replacement DIMM. I just need you to click the RMA link and verify your shipping address so the replacement part can be shipped out to you:

<https://ibpm.cisco.com/rma/home/?RMANumber=800000000> Note: If you have difficulty loading the link above, please contact LSC at one of the following manners:

<https://www.cisco.com/c/en/us/buy/logistics-support-center.html> Here is some more information about the failed DIMM and the server it's installed in: Domain Name: ucs-domain Domain IP Address: 192.0.2.1 Server Serial Number: SERIAL Fault Description: DIMM DIMM_H1 on server 1/1 operability: inoperable Link to server in Intersight:

<https://intersight.com/an/compute/physical-summaries/moid/server/> Link to Fault in Intersight:

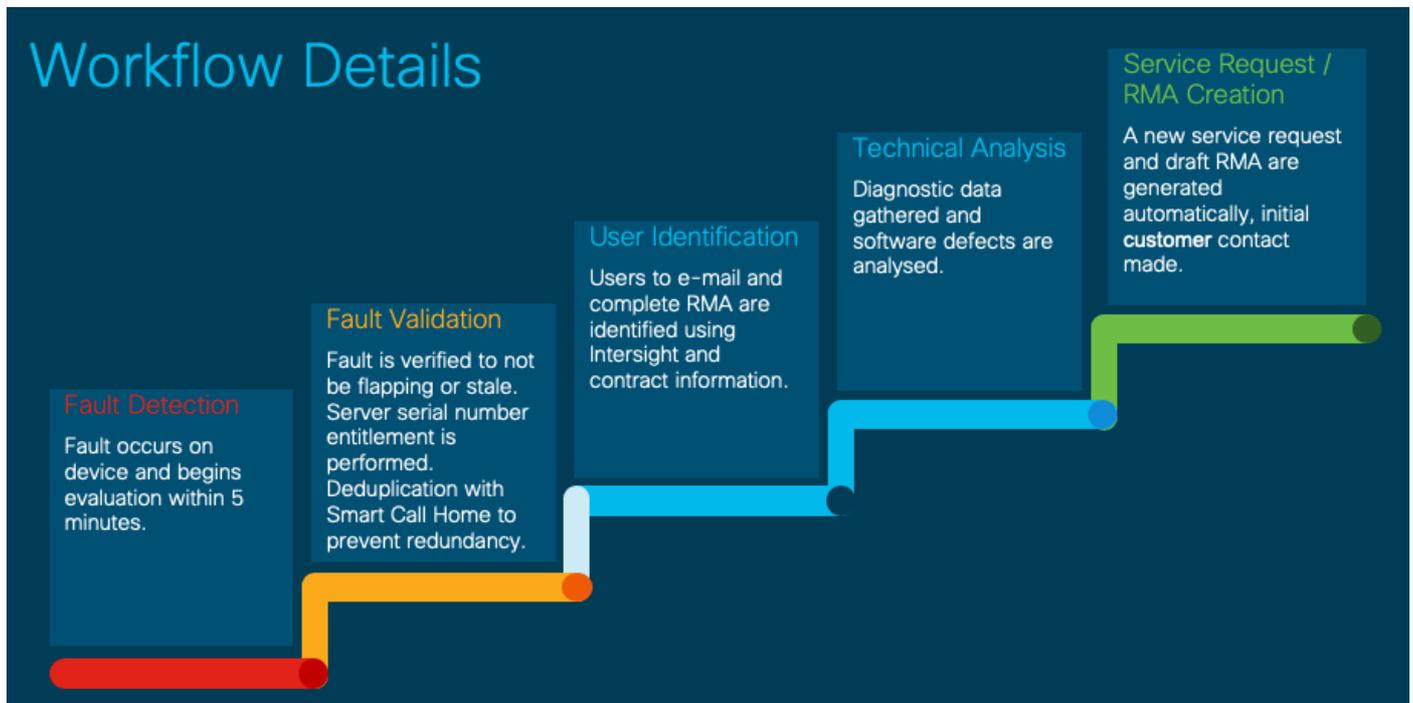
<https://intersight.com/an/cond/alarms/?Moid=moid> Please let me know if you have further questions, Sincerely, Sherlock Technical Consulting Engineer. Customer Delivery Cisco Customer Experience

혜택

1. 교체 부품을 수령하는 수고를 크게 줄였습니다.
2. SR 자동 생성 - 이벤트에 대한 반응 시간 단축
3. RMA 사전 승인
4. 연락 후 바로 RMA 세부사항을 입력할 수 있습니다.
5. 대상 진단 데이터의 자동 수집
6. 소프트웨어 결함 심사 - 하드웨어 장애로 가장한 소프트웨어 장애는 불필요한 RMA를 생성하지 않습니다.

추가 세부 정보

워크플로 세부 정보



고급 구성(선택 사항)

현재 두 가지 고급 컨피그레이션 옵션이 지원됩니다. Intersight 내에서 태그를 사용하여 컨피그레이션 옵션을 설정합니다.

아래에서 설명하는 태그는 다음 수준 중 하나로 구성할 수 있습니다.

1. 계정(GUI를 통해)
2. 조직(API를 통해)
3. 대상/등록된 디바이스(API 사용)

Connected Virtual Appliance를 사용하는 고객의 경우, 태깅은 어플라이언스 자체 또는 Intersight Cloud에서 수행할 수 있습니다.

설정 태그에 대한 자세한 내용은 Intersight 문서의 [태그 설정](#)을 참조하십시오.

명시적으로 연락처 구성

고객은 SR 및 RMA에 모두 연결할 이메일 주소를 명시적으로 구성할 수 있습니다. 태그 이름/키는 "AutoRMAEmail"이고 값은 알림을 보내고 케이스에 대한 자격을 부여하려는 이메일의 CSV 목록입니다. 사전 대응적 RMA는 첫 번째 일치 기준을 사용하며 이메일을 왼쪽에서 오른쪽으로 분석합니다. 예를 들어, "user@example.com,user2@example.com"를 사용하는 경우 user@example.com을 먼저 시도하지만 모든 이메일이 복사됩니다.

경고: 케이스를 열려면 CSV 목록에 있는 하나 이상의 이메일이 장비 일련 번호가 적용되는 계약에 연결된 유효한 CCO 계정과 연결되어야 합니다.

Intersight에는 255자 태그의 글자 제한이 있습니다. 이 때문에 프로액티브 RMA는 AutoRMAEmail(예: AutoRMAEmail1, AutoRMAEmail2)로 시작하고 모든 값을 연결하는 모든 태그를 지원합니다.

API를 사용하여 태그를 구성하는 경우 태그는 다음과 비슷하게 표시되어야 합니다.

```
{"Key": "AutoRMAEmail", "Value": "email1@example.com, email2@example.com" }
```

태깅에 대한 세부 사항을 설명하는 문서에 대한 링크는 위를 참조하십시오.

사전 대응적 RMA 거부

옵트아웃하려면

API를 사용하는 경우 태그는 아래와 같아야 합니다.

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "False" }
```

프로액티브 RMA에 다시 옵트백하려면(옵트아웃한 경우) 태그를 다음으로 변경할 수 있습니다.

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "True" }
```

또는 함께 태그를 제거할 수도 있습니다. 참고 - 사용자는 태그를 통해 옵트인할 필요가 없으며, 옵트아웃하지 않은 경우 자동으로 활성화됩니다.

FAQ

Q: Cisco는 이러한 결합에 대해 어떤 정보를 수집합니까?

A: 결합 세부사항(시간/장치/등), 인벤토리 정보(모델/직렬/펌웨어), 적용 가능한 진단 데이터(예: CIMC/UCSM/HX 기술 지원).

Q: 반응 시간은 어떻게 됩니까?

A: 일반적으로 케이스는 열리고 RMA는 결함이 발생한 후 1시간 내에 생성됩니다. 여기에는 적절한 진단 데이터를 생성하고 처리하는 데 필요한 모든 시간이 포함됩니다.

Q: 누가 RMA를 제출할 수 있습니까?

A: 디바이스가 적용되는 계약의 자격 있는 사용자는 RMA를 제출할 수 있으며, TAC 서비스 요청의 담당자와 동일한 사람일 필요는 없습니다. RMA는 처음에 특정 CCO 어카운트 하나와 연결됩니다. RMA를 작성하려는 사용자는 RMA의 오른쪽 상단 모서리에 있는 "Actions(작업)" 버튼을 클릭하고 "Transfer Assignment(할당 이전)"를 선택할 수 있습니다. 후속 화면에서 CCO를 입력란에 입력하고 "Submit(제출)"을 클릭합니다.

Q: RMA를 로드할 때 오류가 표시됩니다. 이 RMA를 어떻게 제출합니까?

A: 부실한 쿠키/브라우저 캐시가 RMA를 로드할 때 문제를 일으킬 수 있습니다. 먼저 프라이빗 브라우저 창 또는 다른 브라우저에서 RMA를 로드해 보십시오. 문제가 계속되면 도움을 요청하는 전자 메일을 보내 주십시오.

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.