

# Creatiehandleiding voor ondersteuningscase Manager-case

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Een case openen](#)

---

## Inleiding

Dit document beschrijft de stappen die nodig zijn om een case met Cisco TAC te openen met behulp van de Support Case Management-tool.

## Voorwaarden

## Achtergrondinformatie

Welkom bij de Gids voor casebeheer en casestudy's voor ondersteuning. Support Case Management is ontwikkeld om onze Cisco-klanten de mogelijkheid te geven hun eigen cases te openen in plaats van te bellen naar onze ondersteuningslijn.

## Een case openen

1. Navigeer naar [Cisco.com/support](https://Cisco.com/support).
2. Selecteer op de pagina Cisco Ondersteuning en downloads de optie Openen/Bekijken.



[Products and Services](#) [Solutions](#) [Support](#) [Learn](#)

---

## Support & Downloads

Find Products and Downloads 

Enter a product name

Products by Category

Switches

Cisco Communities

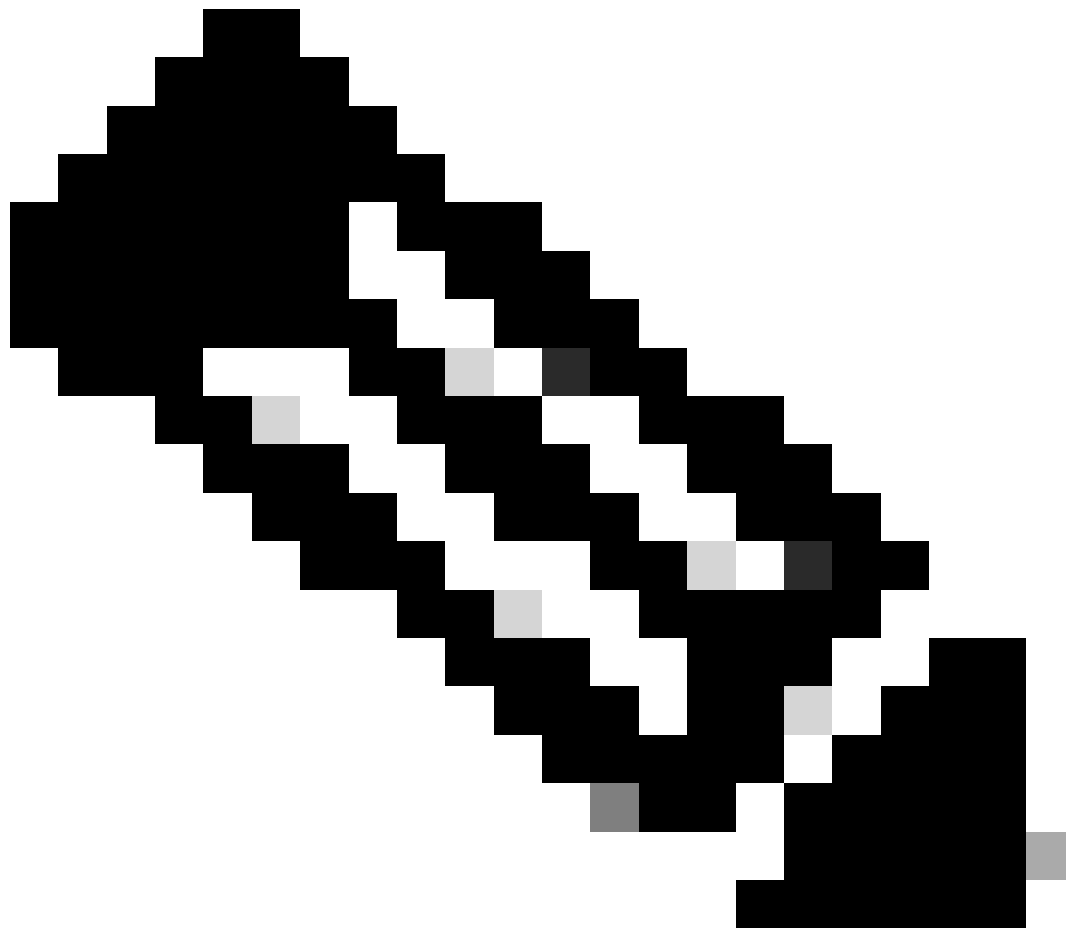
Cisco Community Home

Partner Community

My Support

Open/View Cases 

3. Meld u aan bij uw account.



Opmerking: als u geen CCO-account hebt, selecteert u Een nieuwe account maken.



Log in to your account

# Create a new account

4. Nadat de CCO-informatie is ingevoerd, selecteert u Volgende.



Next

De Support Case Manager is op dit moment aanwezig.



[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. Selecteer Nieuwe case openen.

Open New Case ▾

6. Selecteer de beste reden voor het maken van deze case.

- Producten en services
- Webex
- Softwarelicenties
- Vloeibaar netwerk/CURWB



Opmerking: als u vragen heeft over de manier waarop uw case is geopend, gebruikt u de functie Chat nu om contact op te nemen met de volgende beschikbare ondersteuningsvertegenwoordiger.

---

Need help with your case?



7. Nadat u een selectie hebt gemaakt, selecteert u Case openen.

- Webex
- Software Licensing
- Fluidmesh / CURWB

Open Case

De gemaakte selectie verschijnt zoals in de screenshot.

# Support Case Manager

Open a new support case for



OPEN NEW CASE  
Products & Services

Producten en services

8. Selecteer het keuzerondje Diagnose en herstel of RMA aanvragen.
9. Voer het serienummer in dat aan de klant- en sitelocatie op de SN-locatie is gekoppeld.

## Request Type

Diagnose and Fix  Request RMA  Ask a Question

### Find Product by Serial Number

Product Serial Number or VLN

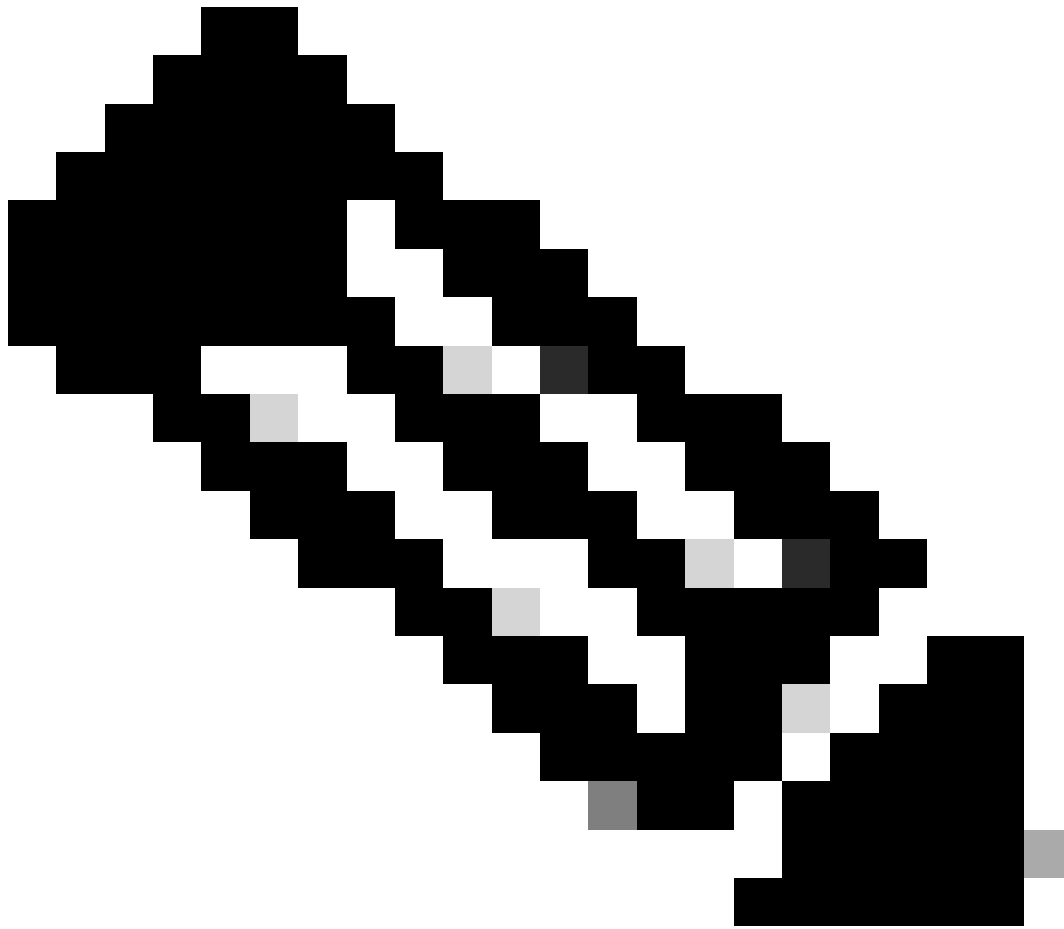
Search

Search for other Open cases for this Serial Number

### Find Product by Service Agreement

Next

Save draft and exit



Opmerking: als het serienummer niet aan uw account is toegewezen, wordt deze waarschuwing weergegeven. Selecteer Ja om aan de serienummer account toe te voegen of niet nu.

---

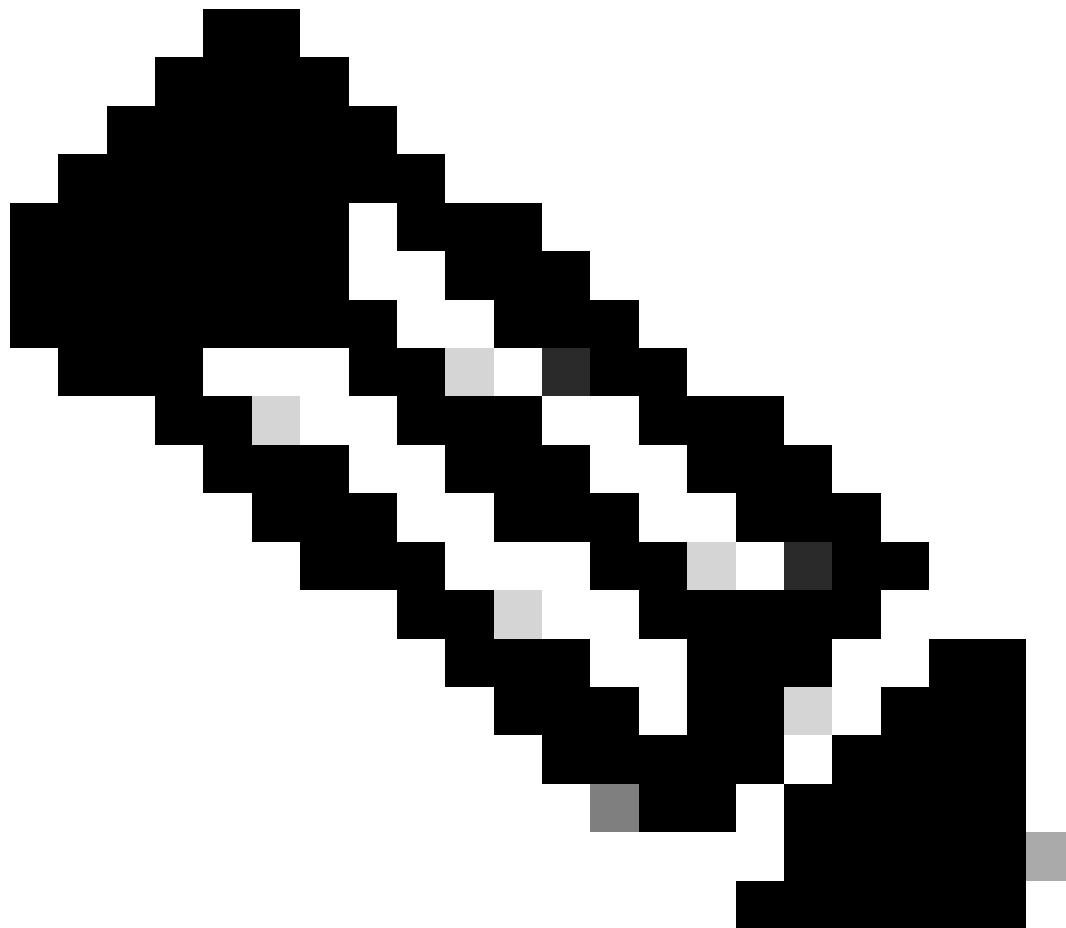


## Contract Not Associated

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



Opmerking: als het serienummer niet aan uw account kan worden gekoppeld, wordt deze waarschuwing weergegeven. Kopieer de e-mailkoppelingen en selecteer OK.





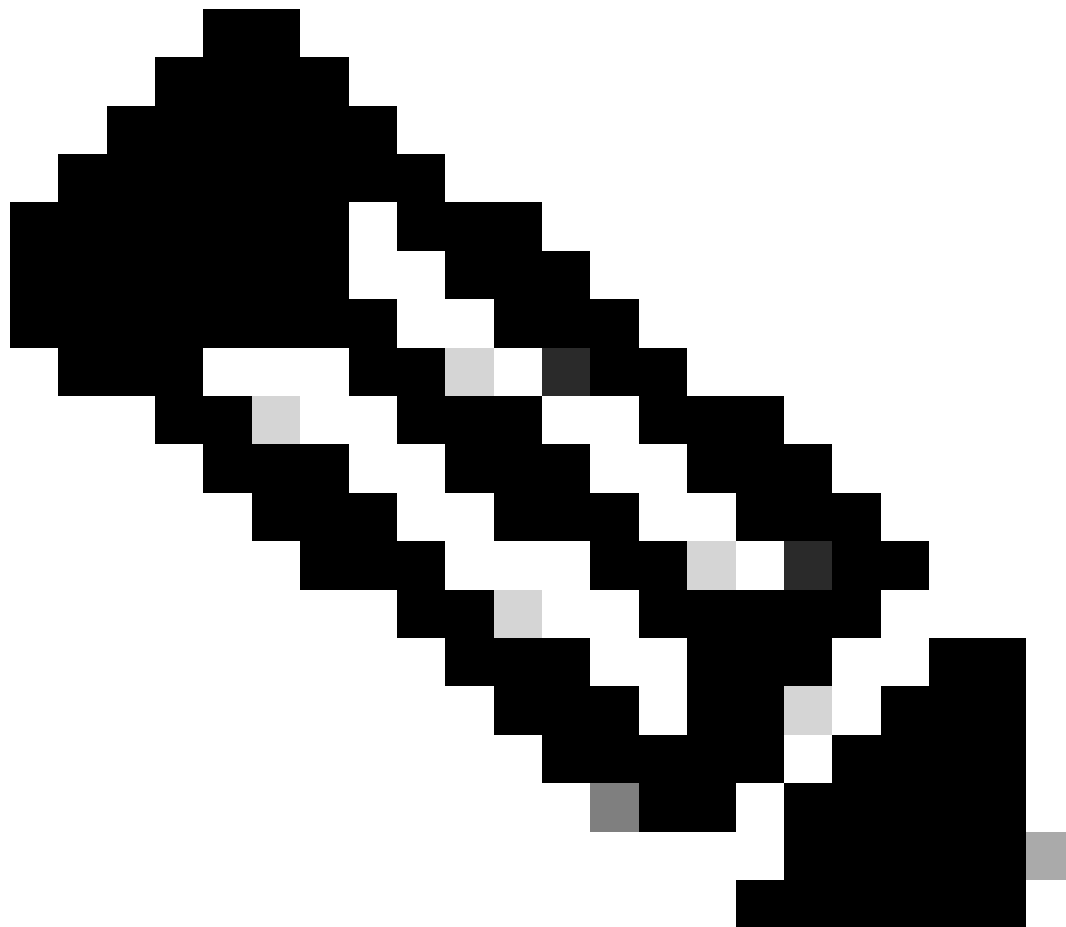
## Access Request Denied

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



Opmerking: als u liever de overeenkomst Product zoeken per service gebruikt, zijn er andere opties om door te gaan.

---

## ∨ Find Product by Service Agreement

9. Door naar uw product te zoeken op basis van de serviceovereenkomst wordt het venster weergegeven. Met deze functie kunt u zoeken op deze items:

- Productnaam (PID)
- Productbeschrijving
- Site-naam van productfamilie
- servicecontract nodig
- Smart Account
- Virtuele account

- Abonnementnummer

Find Product by Service Agreement

✓ There are 1 service agreements associated with this profile

Product Name (PDI) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account Find Subscription Number()

Advanced Options

Search

10. Klik op Volgende als u het serienummer hebt ingevoerd dat aan uw account is gekoppeld of als u een product in de lijst hebt geselecteerd.



11. Beschrijf vervolgens uw probleem.

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 Exitement 2 Describe Problem

12. Selecteer de best mogelijke ernst van de case en het probleem dat u ondervindt.

Severity 1

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

Loss of Service

- Extended loss of 15 seconds or more

## Ernst 1

Kritieke gevolgen voor de bedrijfsactiviteiten van de klant, de hardware, de software of het serviceproduct van Cisco zijn niet beschikbaar.

## Ernst 2

Aanzienlijke gevolgen voor de bedrijfsactiviteiten van de klant, de hardware, de software of het serviceproduct van Cisco worden beperkt.

## Ernst 3

Minimale impact op de bedrijfsactiviteiten van de klant, op Cisco-hardware, software of als een serviceproduct is gedeeltelijk afgenomen.

## Ernst 4

Geen gevolgen voor de bedrijfsactiviteiten van de klant. De klant vraagt informatie over functies, implementatie of configuratie voor de hardware, software of als een serviceproduct van Cisco.

13. Geef een gedetailleerde titel aan uw case. Omvat toepassing en release.
14. Voeg onder de beschrijving de nieuwste upgrade\patch toe die aan de toepassing is toegevoegd.
15. Nadere gegevens over het tijdstip waarop het probleem zich heeft voorgedaan en eventuele wijzigingen in die tijd.

### Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

### Description

M4

**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.



Opmerking: als er logbestanden zijn verzameld waarin het probleem wordt uitgelegd, kunt u deze bestanden alleen uploaden naar de case nadat de case is gemaakt. Zorg ervoor dat het logbestand de tijd omgeeft dat het probleem in de juiste tijdzone is begonnen.

---

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

16. Bij het selecteren van uw Technologie geeft Support Case Management twee opties om uw keuze te maken.

Cisco-suggesties en kies handmatig een technologie.

# Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

In de Selectie van de Suggestie van Cisco, kan het proberen dicht bij de technologie te komen u een Serviceaanvraag opent.

## 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.

Maar als de Cisco Suggestie niet raakt aan de technologie waarover u vragen hebt, kunt u met de handmatige selectie de technologie handmatig selecteren. Op deze manier wordt de case naar het juiste team en Stripe gerouteerd om uw behoefte te ondersteunen.



## 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. Als de Technologie eenmaal op de juiste manier is ingesteld, kunt u het Probleemgebied identificeren.

## 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. Selecteer in het menu Probleemgebied de beste reden voor het maken van deze serviceaanvraag.





## Problem Area

|  |   |
|--|---|
| <b>CONFIGURATION</b><br>Error Messages, Logs, Debugs<br>Configuration Assistance<br>Hardware Failure | <b>INSTALLATION</b><br>Configuration Assistance<br>Error Messages, Logs, Debugs<br>Install, uninstall, or Upgrade<br>Hardware Failure |
| <b>OPERATE</b><br>Error Messages, Logs, Debugs<br>Hardware Failure                                   | <b>UPGRADE</b><br>Configuration Assistance<br>Install, uninstall, or Upgrade<br>Error Messages, Logs, Debugs<br>Hardware Failure      |

19. Controleer onder de Aanvullende casedetails of de contactinformatie van de caseontwikkelaars juist en actueel is.

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. U kunt nu de gewenste contacttijd van de klant instellen. Het kan zo snel mogelijk in de wachtrij worden geplaatst. Gepland verzonden naar een gespecificeerde tijd en tijdzone, of TAC stand-by.

23. Selecteer vervolgens Verzenden.
24. Controleer uw informatie en controleer of alles correct is en dien uw case in bij de ondersteuningswachtrij.
25. Nadat uw case is gemaakt, kunt u altijd terugkomen naar Support Case Management en communiceren met onze "Cisco Support Assistant", die u kan helpen bij het uitvoeren van enkele van de gebruikelijke casebeheertaken.

[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    |                     |

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.