

Guia de criação de caso do Gerente de caso de suporte

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Informações de Apoio](#)

[Abrir um caso](#)

Introdução

Este documento descreve as etapas necessárias para abrir um caso no Cisco TAC usando a ferramenta Support Case Management.

Pré-requisitos

Informações de Apoio

Bem-vindo ao guia de criação de casos de gerenciamento de casos de suporte. O gerenciamento de casos de suporte foi criado para capacitar nossos clientes da Cisco a abrir seus próprios casos, em vez de ligar para nossa linha de suporte.

Abrir um caso

1. Navegue até Cisco.com/support.
2. Na página Cisco Support & Downloads, selecione Open/View Cases.



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

Support & Downloads

Find Products and Downloads 

Enter a product name

Products by Category

Switches

Cisco Communities

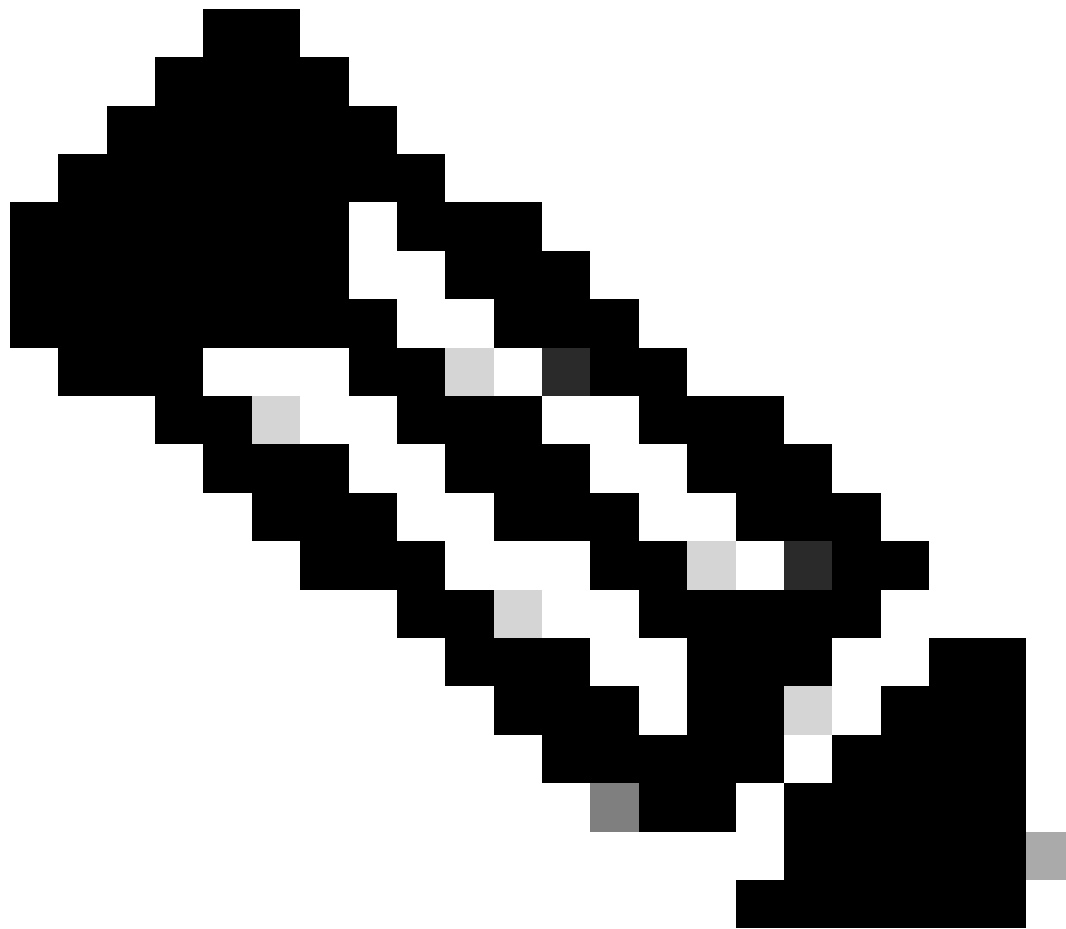
Cisco Community Home

Partner Community

My Support

[Open/View Cases](#) 

3. Faça login na sua conta.



Observação: se você não tiver uma conta CCO, selecione Criar uma nova conta.



Log in to your account

Create a new account

4. Depois que as informações do CCO forem inseridas com êxito, selecione Avançar.

A large, blue, rounded rectangular button with the word "Next" written in white, sans-serif font in the center.

O Gerente de caso de suporte está presente no momento.



[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. Selecione Open New Case.

Open New Case ▾

6. Selecione o melhor motivo para a criação desta ocorrência.

- PRODUTOS E SERVIÇOS
- WebEx
- Licenciamento de software
- Malha fluida/CURWB



Observação: se você tiver alguma dúvida sobre como seu caso é aberto, use o recurso Bate-papo agora para se conectar com o próximo representante de suporte disponível.

Need help with your case?



7. Depois de fazer uma seleção, selecione Open Case.

- Webex
- Software Licensing
- Fluidmesh / CURWB

Open Case

A seleção feita aparece como visto na captura de tela.

Support Case Manager

Open a new support case for



OPEN NEW CASE
Products & Services

Produtos e serviços

8. Selecione o botão de opção Diagnosticar e corrigir ou Solicitar RMA.
9. Informe o Número de Série associado ao cliente e ao local no local NS.

Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

Find Product by Serial Number

Product Serial Number or VLN

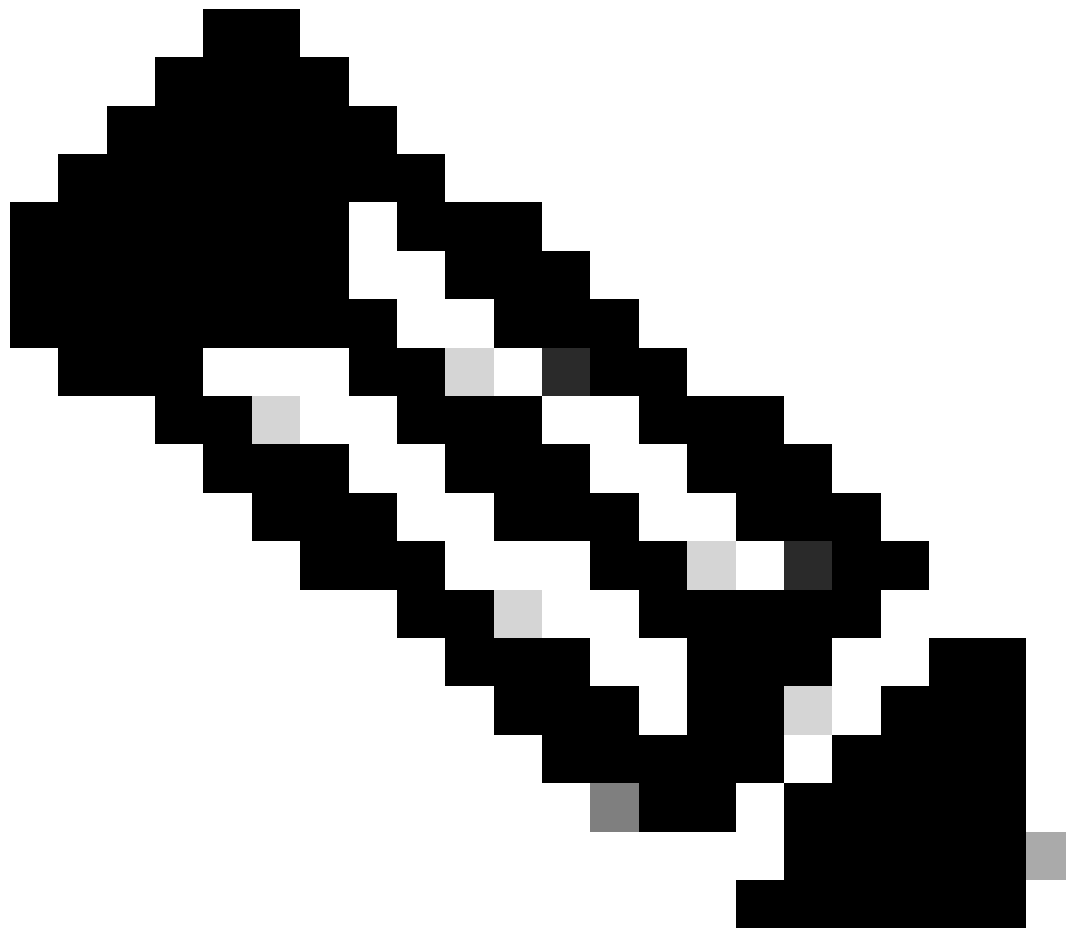
Search

Search for other Open cases for this Serial Number

Find Product by Service Agreement

Next

Save draft and exit



Observação: se o número de série não estiver atribuído à sua conta, este aviso será exibido. Selecione Sim para ser adicionado à conta Número de série ou Não agora.

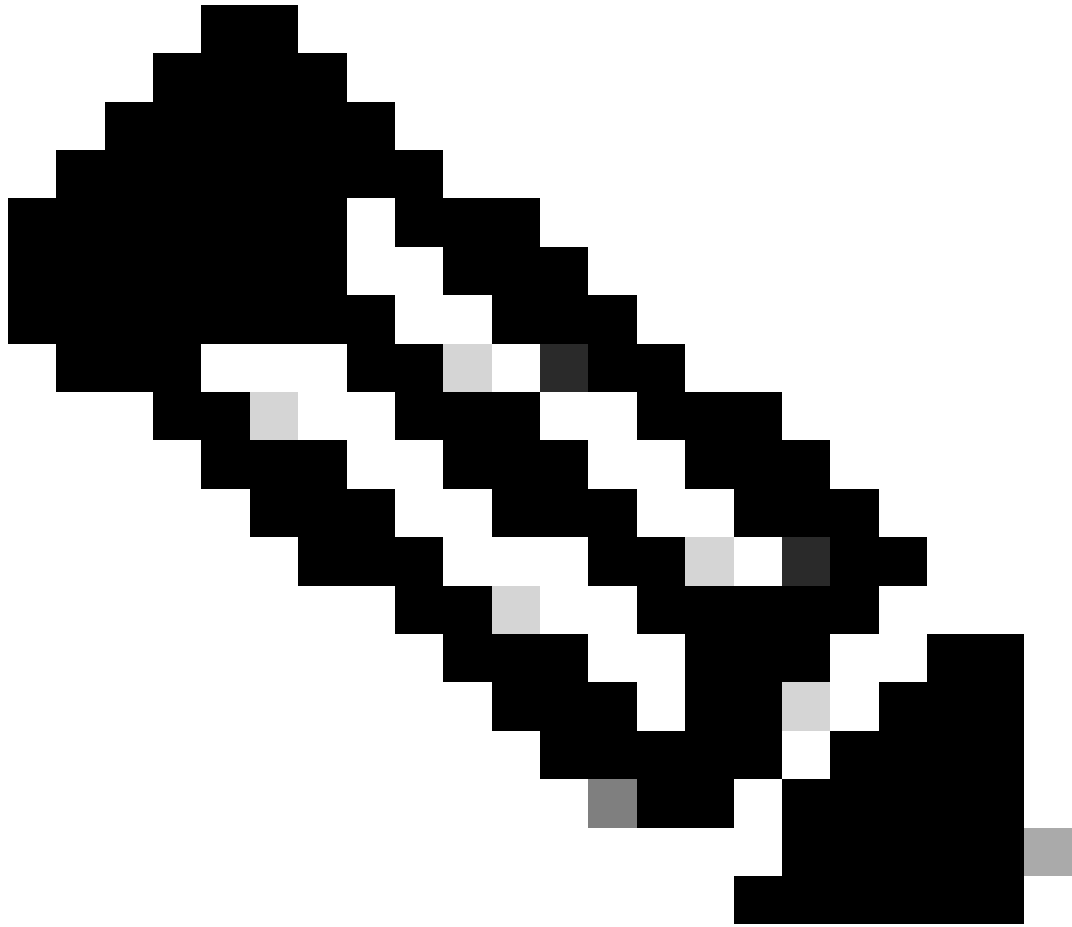


Contract Not Associated

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



Observação: se o número de série não puder ser vinculado à sua conta, este aviso será exibido. Copie os links de e-mail e selecione OK.



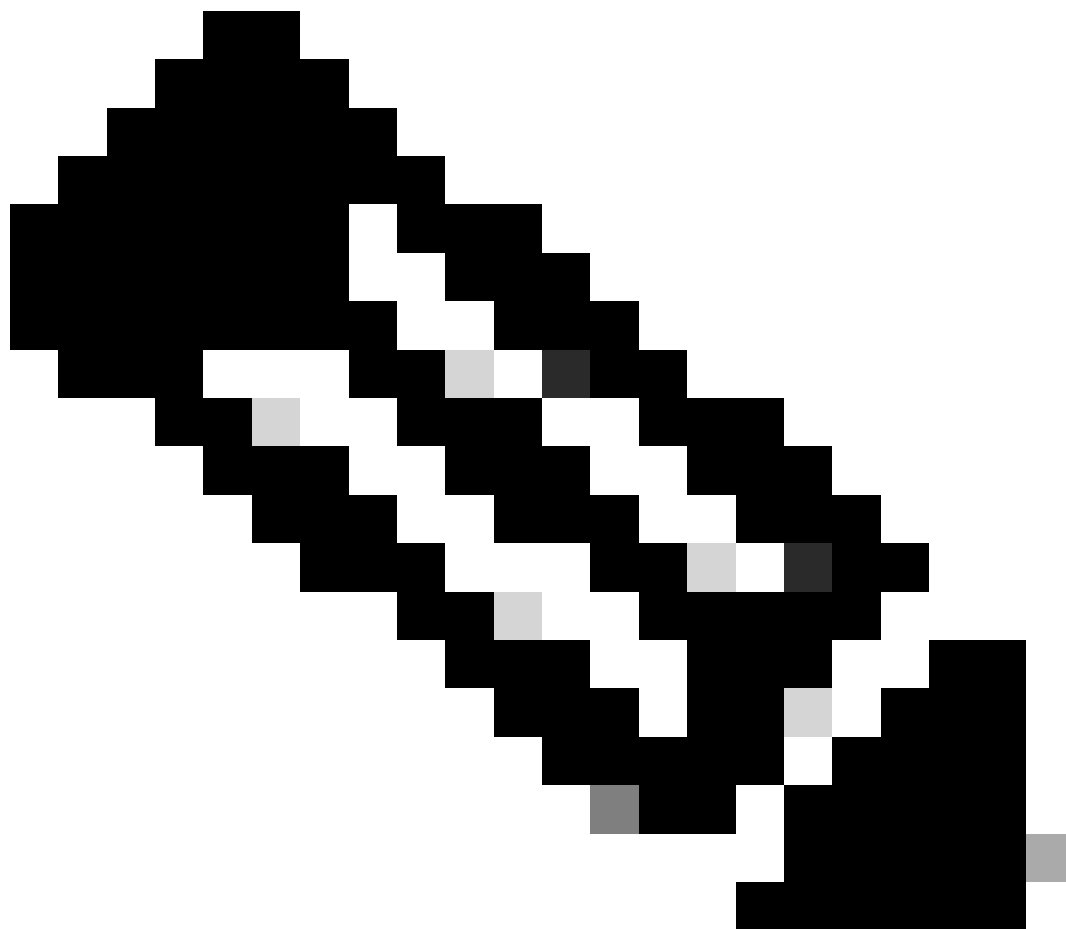
Access Request Denied

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 for Contract Association help.

OK



Observação: se você preferir usar o Localizar produto por contrato de serviço, outras opções para continuar estarão disponíveis.

∨ Find Product by Service Agreement

9. Ao pesquisar seu produto por Contrato de serviço, a janela é exibida. Este recurso permite que você pesquise estes itens:

- Nome do produto (PID)
- Descrição do produto
- Nome do Site da Família de Produtos
- Contrato de serviço
- Conta inteligente
- Conta virtual

- Número da assinatura

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile

Product Name (PES) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account Find Subscription Number()

Advanced Options

Search

10. Depois de inserir o número de série associado à sua conta ou se você tiver selecionado um produto na lista, clique em Avançar.



11. Em seguida, descreva seu problema.

Support Case Manager

Open a new support case for Dejan Pp (pdejan2003@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 Entitlement 2 Describe Problem

12. Selecione a gravidade do melhor caso para seu caso e o problema que você está enfrentando.

Severity

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

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Severidade 1

O impacto crítico nas operações comerciais do cliente, no hardware, no software ou como um produto de serviço da Cisco está fora do ar.

Severidade 2

O impacto substancial nas operações comerciais do cliente, no hardware, no software ou como um produto de serviço da Cisco é reduzido.

Severidade 3

O impacto mínimo nas operações comerciais do cliente, no hardware, no software ou como um produto de serviço da Cisco é parcialmente prejudicado.

Severidade 4

Sem impacto nas operações comerciais do cliente. O cliente solicita informações sobre recursos, implementação ou configuração para hardware, software ou como um produto de serviço da Cisco.

13. Dê um título detalhado ao seu caso. Incluir aplicativo e versão.

14. Na descrição, inclua a atualização/patch mais recente que foi adicionado ao aplicativo.

15. Detalhe quando a ocorrência foi iniciada e quaisquer alterações referentes a esse horário.

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

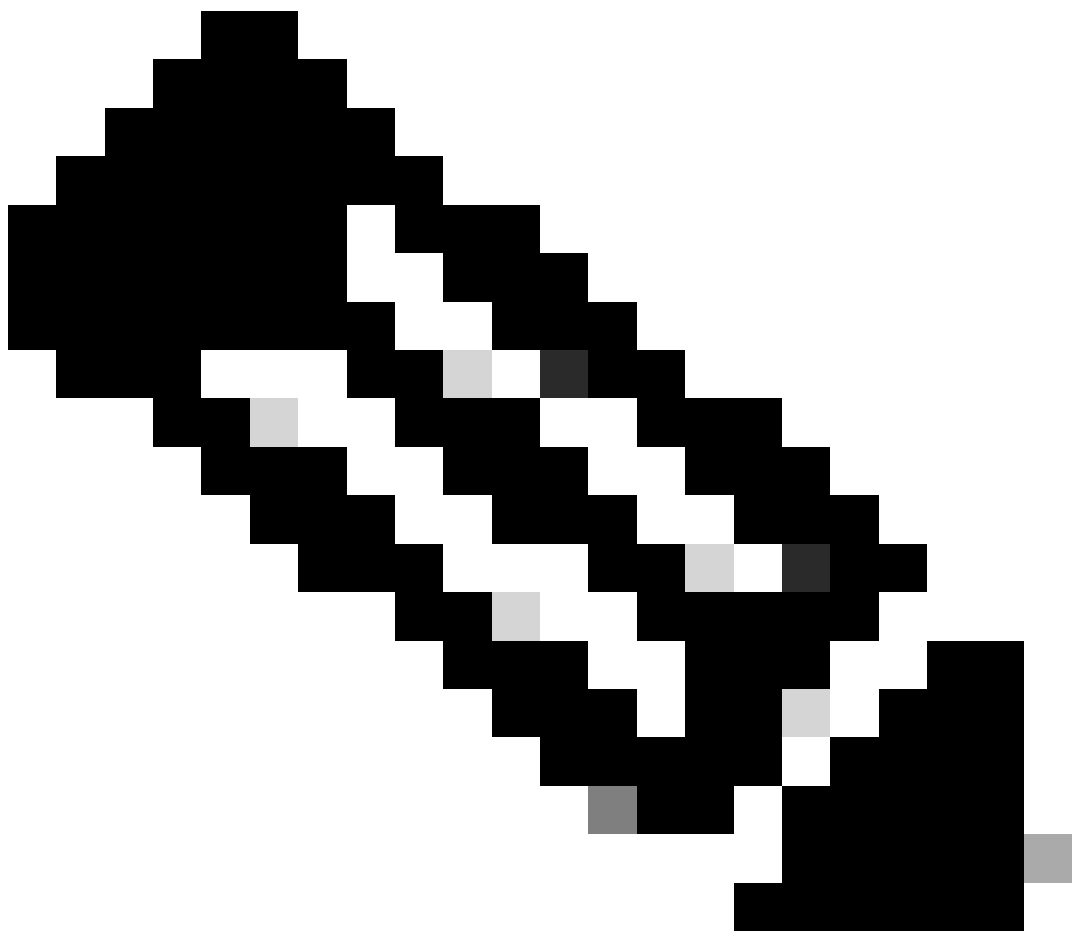
Description

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.



Observação: se forem coletadas capturas de log que detalhem o problema, carregue esses arquivos no caso somente depois que o caso for criado. Certifique-se de que as capturas de log envolvam a hora em que o problema começou no fuso horário correto.

Note: Files can be uploaded after case is created.

16. Ao selecionar sua tecnologia, o Gerenciamento de caso de suporte oferece duas opções para fazer sua seleção.

Sugestões da Cisco e selecione uma tecnologia manualmente.

Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

Na Seleção de sugestão da Cisco, ele pode tentar chegar perto da tecnologia na qual você está abrindo uma solicitação de serviço.

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.

Mas, se a sugestão da Cisco não atingir a tecnologia sobre a qual você está fazendo uma consulta, a Seleção manual poderá permitir que você selecione a tecnologia manualmente. Dessa forma, o caso é encaminhado para a equipe e o Stripe corretos para atender às suas necessidades.



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. Quando a tecnologia estiver definida corretamente, identifique a área do problema.

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. No menu Problem Area (Área do problema), selecione o melhor motivo para a criação desta solicitação de serviço.



Problem Area

CONFIGURATION	INSTALLATION
<ul style="list-style-type: none">Error Messages, Logs, DebugsConfiguration AssistanceHardware Failure	<ul style="list-style-type: none">Configuration AssistanceError Messages, Logs, DebugsInstall, uninstall, or UpgradeHardware Failure
OPERATE	UPGRADE
<ul style="list-style-type: none">Error Messages, Logs, DebugsHardware Failure	<ul style="list-style-type: none">Configuration AssistanceInstall, uninstall, or UpgradeError Messages, Logs, DebugsHardware Failure

19. Em Additional Case Details (Detalhes adicionais do caso), verifique se as informações de contato do criador do caso estão corretas e atualizadas.

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. Agora você pode definir o horário de contato preferido dos clientes. Ele pode ser colocado na Fila o mais rápido possível. Programado Despachado para um Fuso Horário e Horário especificado ou em Espera no TAC.

23. Em seguida, selecione Enviar.

24. Revise suas informações e verifique se tudo está correto e envie seu caso para a fila de suporte.

25. Depois de criar seu caso, você sempre pode voltar para o Gerenciamento de casos de suporte e interagir com nosso "Assistente de suporte da Cisco", que pode ajudá-lo a executar algumas das tarefas comuns de gerenciamento de casos.

[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]
 	<input type="text"/>	06/28/2023	3	Cisco Pending	
 	<input type="text"/>	06/14/2023	3	Cisco Pending	
 	<input type="text"/>	10/12/2022	3	Customer Pending	
 	<input type="text"/>	06/22/2021	3	Cisco Pending	
 	<input type="text"/>	05/21/2021	3	Cisco Pending	

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.