

Entre em contato com a equipe de suporte do Cisco Secure Access

Contents

[Introdução](#)

[Como entrar em contato com a equipe de suporte de acesso seguro](#)

[Como entrar em contato com a equipe de suporte de acesso seguro \(conta de avaliação\)](#)

[Vincular A Conta Da Cisco Ao Contrato De Serviço](#)

[Solucione problemas e colete informações básicas para a equipe de suporte do Secure Access](#)

[Guia de recursos de serviços técnicos](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve as etapas necessárias para entrar em contato com a equipe de suporte do Secure Access como parte do Technical Assistance Center (TAC).

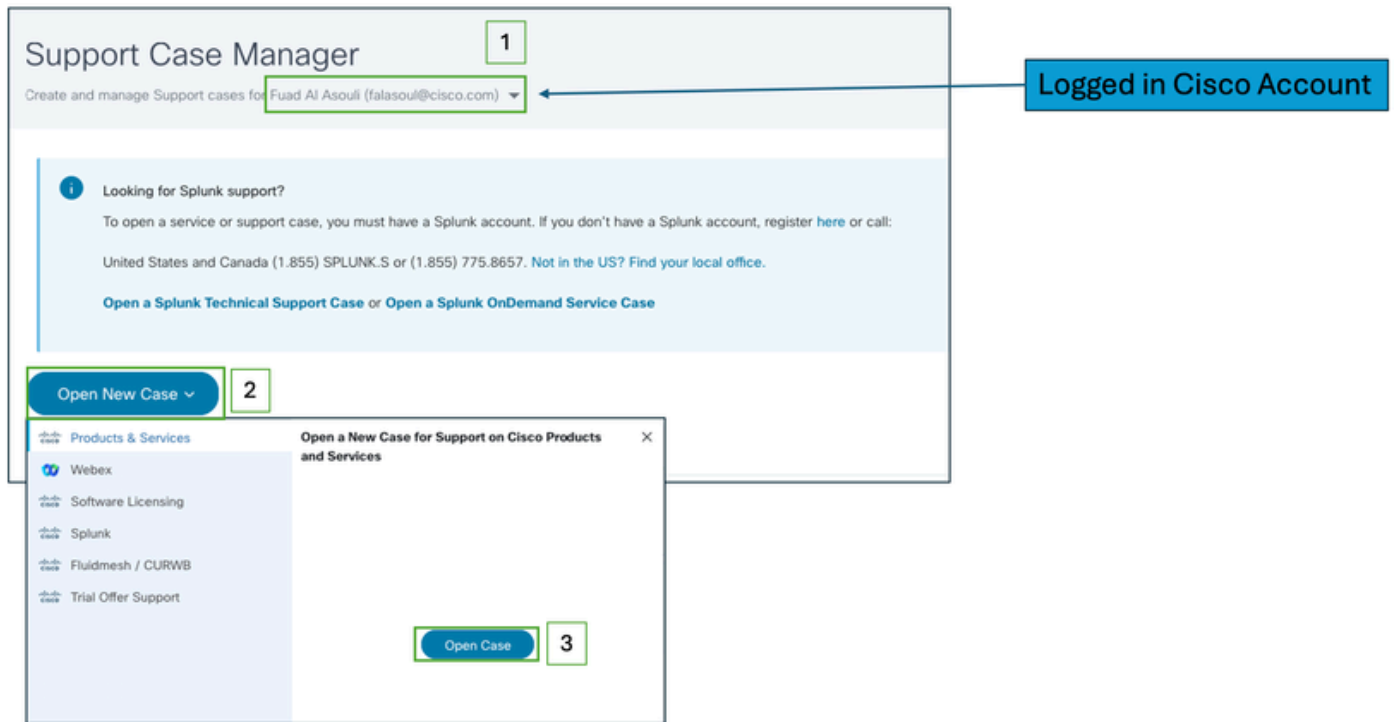
Como entrar em contato com a equipe de suporte de acesso seguro

Entre em contato com a equipe de suporte do Secure Access se tiver qualquer tipo de dúvida ou dúvida sobre o Secure Access Product ou se ele for um recurso integrado.

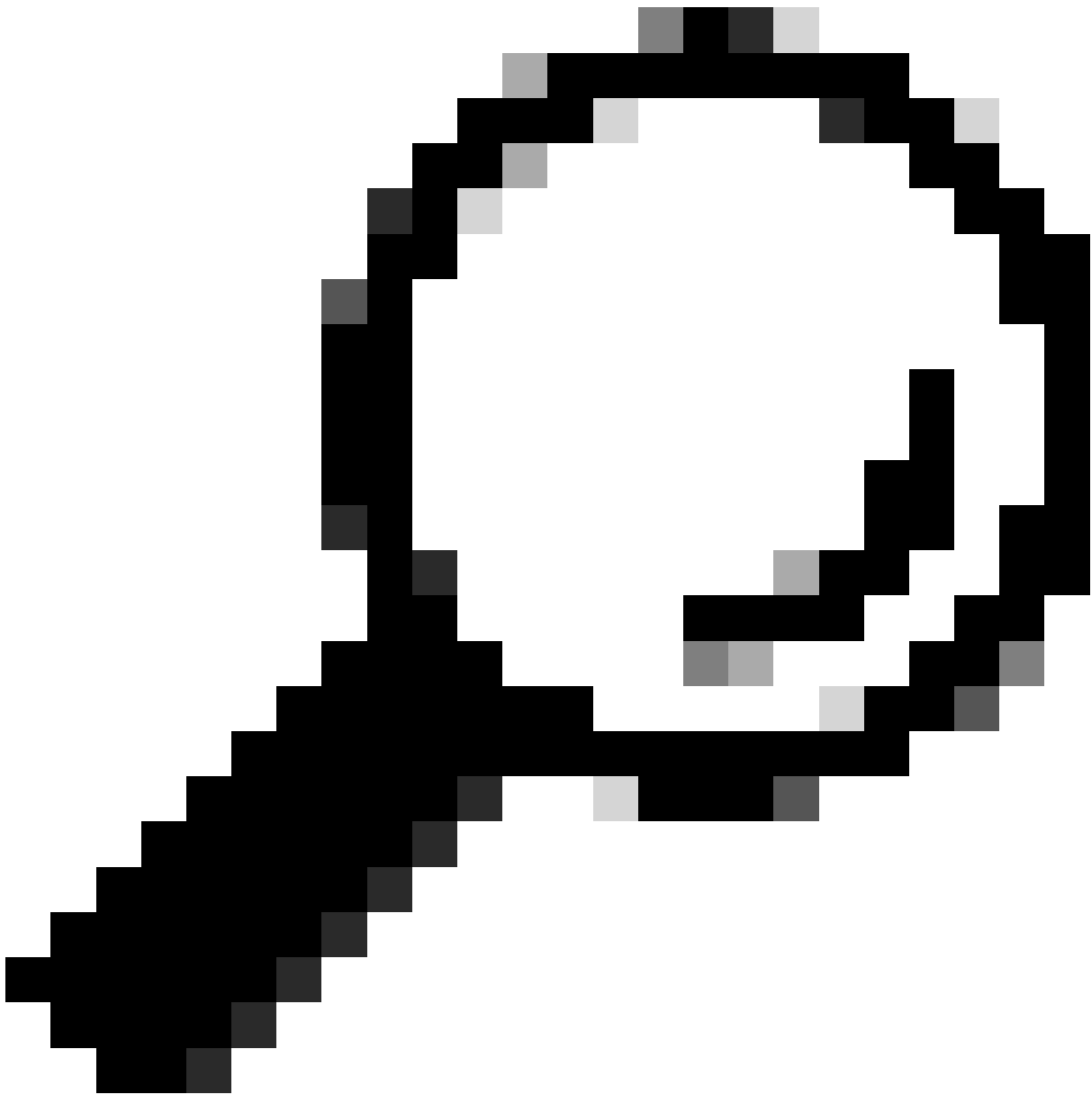
Etapa 1: Faça login na ferramenta [Support Case Manager](#).

Etapa 2: clique em Abrir novo caso.

Etapa 3: clique em Abrir caso.



Etapa 4: localize sua assinatura do Secure Access selecionando uma das opções diretamente ou pesquise (Secure Access) na seção ID do produto.



Dica: certifique-se de estar conectado com uma conta associada ao contrato de suporte. um banner com o número de contratos associados pode aparecer na seção (Localizar produto por contrato de serviço).

Request Type

Diagnose and Fix
 Request RMA
 Ask a Question

Do not use the Serial Number option as this is a cloud product and have no serial number

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile.

Product Name (PC) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account #R Subscription Number

Advanced Options Search

Search Results:

Product			Site		Service Agreement			
Name	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Sevi. Level	Usage Type
SA-SIA-ADV-K9	Cisco Secure Internet Access Advantage	SECAGDS						
SA-SPA-ADV-K9	Cisco Secure Private Access Advantage	SECAGDS						
SECURE-ACCESS-SUB	Cisco Secure Access Subscription	SECAGDS						

Save draft and exit

This banner indicates that this user is associated with Support Contract

If you do not see this banner, follow the steps described for associating contract with Cisco ID

Use this option and search for (Secure) to locate your subscription

Select one of the Subscription:
SA-SIA-ADV-K9: Secure Access for Internet Access
SA-SPA-ADV-K9: Secure Access for Private Access
SECURE-ACCESS-SUB: Secure Access for Internet and Private Access

Etapa 5: clique em Avançar para ir para a próxima etapa.

Etapa 6: digite os detalhes do seu ticket de suporte (Título e Descrição).

Observação: [diretrizes de gravidade e escalonamento da Cisco.](#)

The screenshot shows a form with the following sections:

- Severity:** Radio buttons for Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (selected), and Ask a Question / Warranty (S4).
- Loss of Service:** A checkbox for "Extended loss of 15 seconds or more".
- Title:** A text input field with the placeholder "Enter brief description" and a character count of "23/240 characters".
- Description:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, link, etc.) and a text area with the placeholder "Enter Detailed problem Description" and a character count of "34/32000 characters".

It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL
<https://dashboard.sse.cisco.com/org/{orgId}/overview>

Etapa 7: selecione Tecnologia de acesso seguro e subtecnologia.

Etapa 8: Selecione Área do problema.

Technology

Suggested Technologies

LAN Switching > Cat9200

Cloud and Hybrid Products > Webex Joining a meeting

LAN Switching > Cat2960

OR

1

▲ Selection required

Problem Area

Select Technology ✕

2

Solution Support (SSPT - contract required)

3

4

Solution Support (SSPT - contract required) > Secure Access

Problem Area

5

Problem Area ✕ 6

<p>CONFIGURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="button" value="Error Messages, Logs, Debugs"/> Configuration Assistance Licensing 	<p>INSTALLATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Error Messages, Logs, Debugs Licensing
<p>OPERATE</p> <ul style="list-style-type: none"> Error Messages, Logs, Debugs Licensing 	<p>UPGRADE</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Licensing Error Messages, Logs, Debugs

Etapa 9: adicione qualquer lista CC adicional para ser notificada sobre esse ticket de suporte.

Etapa 10: envie o tíquete.



Observação: verifique se na sua caixa de entrada há um e-mail com a confirmação do tíquete de suporte. Um e-mail inicial da equipe de suporte poderá ser recebido assim que um engenheiro for atribuído ao tíquete.

Como entrar em contato com a equipe de suporte de acesso seguro (conta de avaliação)

Se você tiver uma conta de avaliação para Prova de Conceito (POC) ou Prova de Valor (POV) e quiser abrir o ticket de Suporte com a Equipe de Suporte da Cisco, verifique as instruções descritas nesta seção.

Etapa 1: Faça login na ferramenta [Support Case Manager](#).

Etapa 2: clique em Abrir novo caso.

Etapa 3: Selecione Suporte à oferta de avaliação.

Etapa 4: Pesquisar acesso seguro.

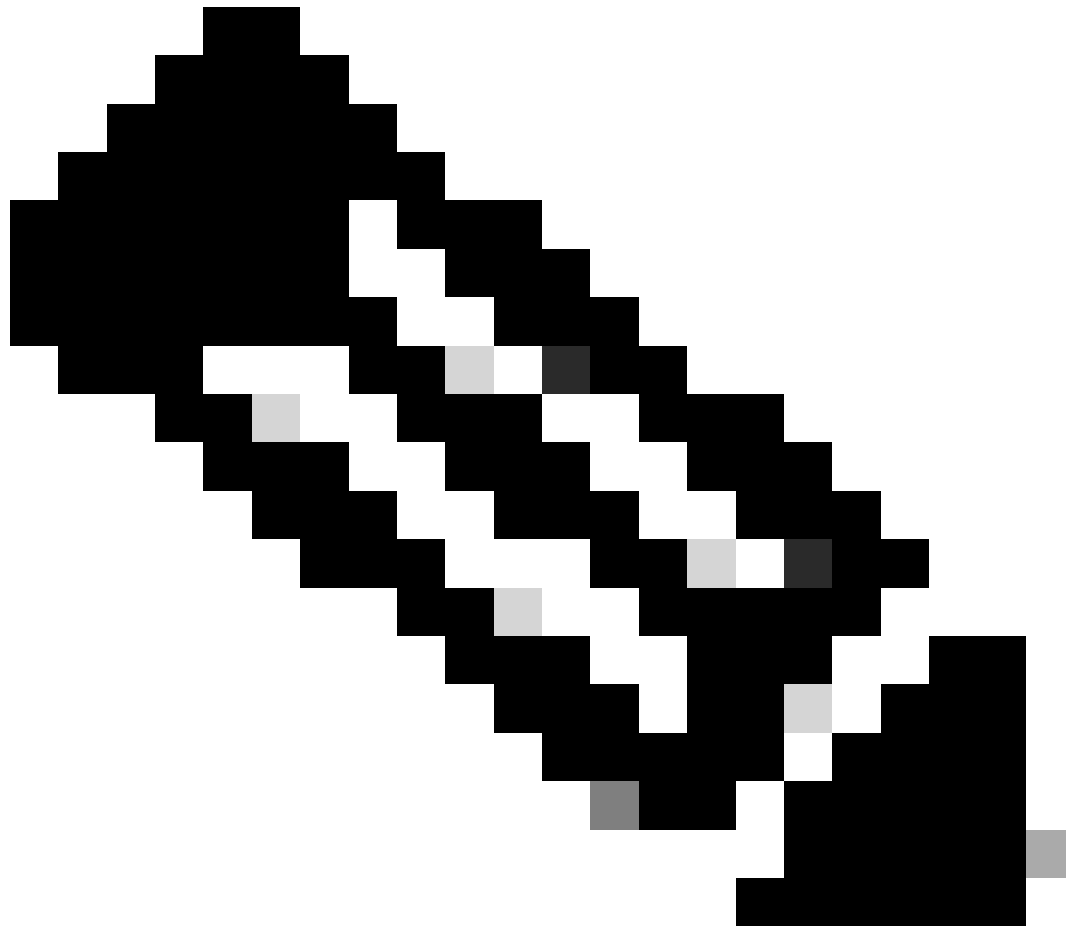
Etapa 5: Selecione Acesso seguro.

Etapa 6: selecione Abrir caso.

The screenshot shows the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (falasoul@cisco.com)'. A callout box points to this user information with the text 'Logged in Cisco Account'. Below the header, there is a message about needing a Splunk account. A green box labeled '1' highlights the user's name. A blue button labeled 'Open New Case' with a dropdown arrow is highlighted with a green box labeled '2'. A sidebar on the left lists various categories, with 'Trial Offer Support' highlighted by a green box labeled '3'. A modal window titled 'Open a New Case for a Current Trial Offer' is open, showing a search for 'Secure Access' in the 'Search Categories' field, highlighted by a green box labeled '4'. Below the search results, 'Secure Access' is selected, highlighted by a green box labeled '5'. At the bottom of the modal, the 'Open Case' button is highlighted by a green box labeled '6'.

Etapa 7: digite os detalhes do seu tíquete de suporte (Título e Descrição).

The screenshot shows the 'Create Case' form. The 'Severity' section has three radio buttons: 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', and 'Moderate Impact (S3)'. The 'Moderate Impact (S3)' option is selected. Below this, there is a 'Loss of Service' section with a checkbox for 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' section has a text input field with the placeholder 'Enter brief description' and a character count of '23/240 characters'. The 'Description' section has a rich text editor with the placeholder 'Enter Detailed problem Description' and a character count of '34/32000 characters'. A callout box on the right contains the text: 'It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL' followed by the URL 'https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview'.



Observação: [diretrizes de gravidade e escalonamento da Cisco](#).

Etapa 8: adicione qualquer lista CC adicional para ser notificada sobre esse ticket de suporte.

Etapa 9: envie o tíquete.



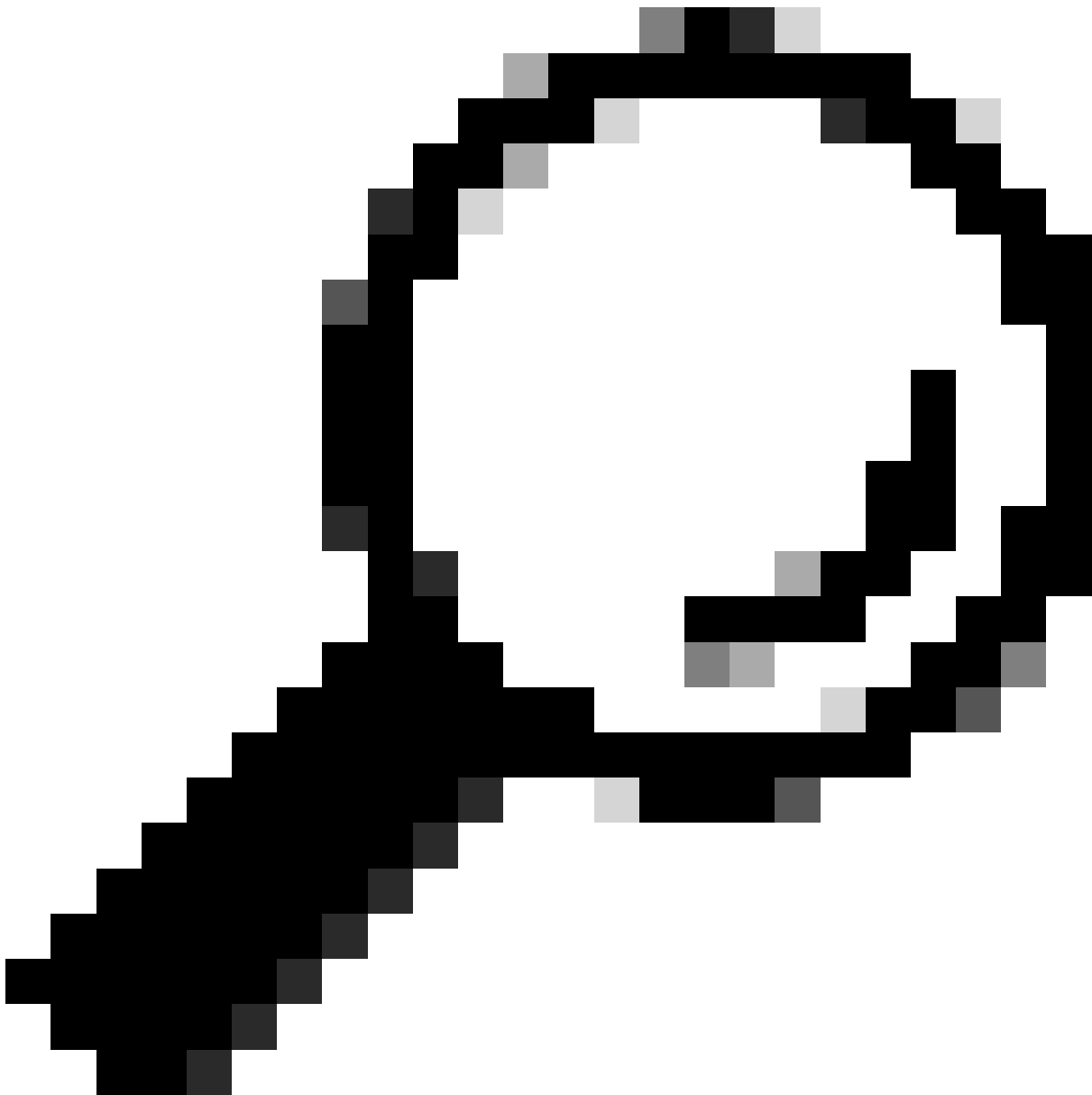
Observação: verifique se na sua caixa de entrada há um e-mail com a confirmação do tíquete de suporte. Um e-mail inicial da equipe de suporte poderá ser recebido assim que um engenheiro for atribuído ao tíquete.

Vincular A Conta Da Cisco Ao Contrato De Serviço

Se você executou as etapas descritas e não conseguiu localizar sua assinatura do Secure Access, será necessário associar seu contrato com sua ID da Cisco.

Execute as etapas descritas neste artigo para associar sua ID da Cisco ao Contrato: [Como adicionar um acesso ao contrato de serviço da Cisco a uma conta Cisco.com](#)

Quando o contrato estiver associado, use as etapas descritas nas seções anteriores deste artigo para abrir o ticket de suporte.



Dica: para localizar sua ID de contrato, entre em contato com seu representante de vendas ou parceiro que o ajudou na compra do Cisco Secure Access

Solucione problemas e colete informações básicas para a equipe de suporte do Secure Access

Ao trabalhar no Cisco Secure Access, você pode encontrar problemas nos quais precisa entrar em contato com a equipe de suporte da Cisco ou gostaria de realizar uma investigação básica do problema e tentar passar pelos registros e isolar o problema. Este artigo explica como coletar os logs básicos de solução de problemas relacionados ao Secure Access. observe que nem todas as etapas se aplicam a todos os cenários.

[Solucione problemas e colete informações básicas para a equipe de suporte do Secure Access](#)

Guia de recursos de serviços técnicos

Os serviços técnicos da Cisco ajudam a garantir que os produtos e a rede da Cisco operem de forma eficiente e se beneficiem do sistema e do software de aplicativos mais atualizados. Quando precisar de assistência técnica, você poderá resolver problemas rapidamente usando os recursos e as ferramentas disponíveis em seu contrato de serviços técnicos da Cisco.

Para obter mais informações sobre os contratos de nível de serviço de suporte da Cisco, visite este artigo: [Guia de recursos de serviços técnicos](#)

Informações Relacionadas

- [Solucione problemas e colete informações básicas para a equipe de suporte do Secure Access](#)
- [Como adicionar um Cisco Service Contract Access a uma conta Cisco.com](#)
- [Guia de recursos de serviços técnicos](#)
- [Diretrizes de gravidade e escalonamento da Cisco](#)
- [Support Case Manager](#)
- [Suporte técnico e downloads – Cisco Systems](#)

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.