

支持案例管理器案例创建指南

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[背景信息](#)

[打开案例](#)

简介

本文档介绍使用支持案例管理工具向思科TAC提交案例所需的步骤。

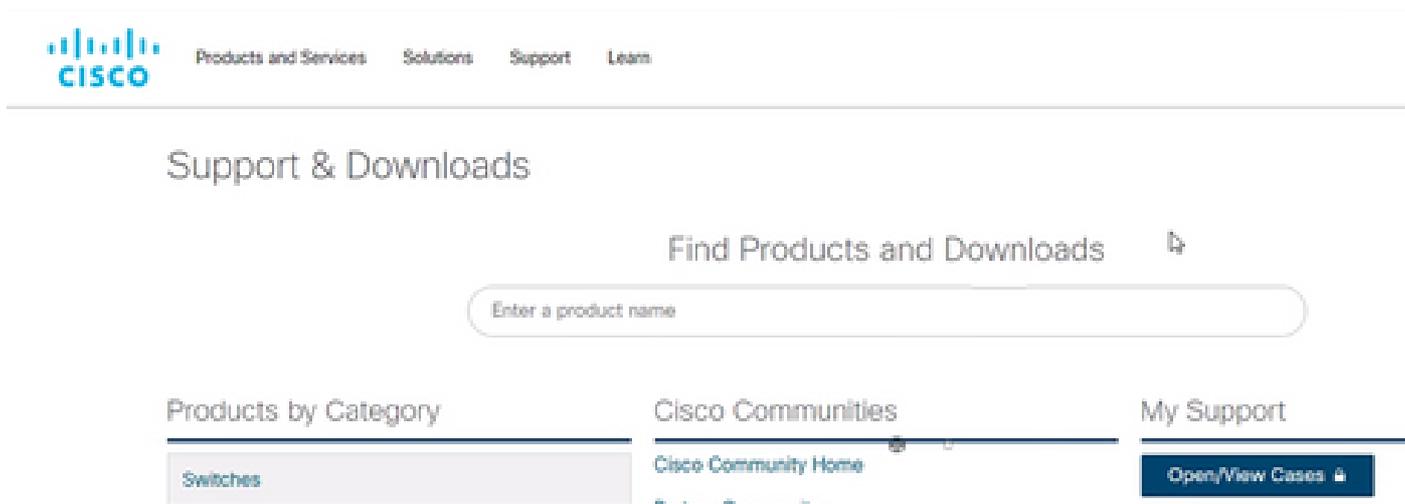
先决条件

背景信息

欢迎使用支持案例管理案例创建指南。创建支持案例管理是为了使思科客户能够创建自己的案例，而不是呼入我们的支持热线。

打开案例

1. 导航至 Cisco.com/support。
2. 在“Cisco Support & Downloads”页上，选择Open/View Cases。



3. 登录您的帐户。



注意：如果您没有CCO帐户，请选择创建新帐户。



Log in to your account

Create a new account

4. 成功输入CCO信息后，选择下一步。



Next

此时会出现“Support Case Manager (支持案例管理器)”。



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!

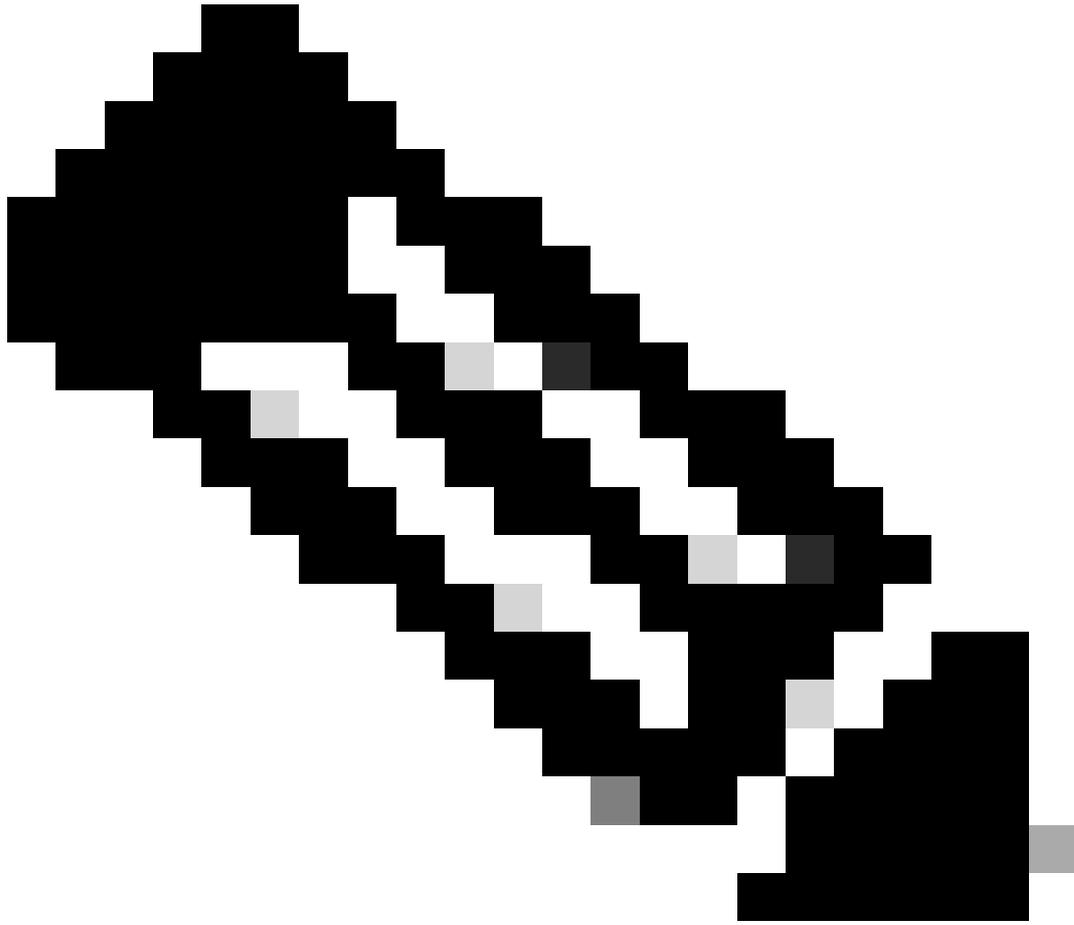
Open New Case ▾

5. 选择Open New Case。

Open New Case ▾

6. 选择创建此案例的最佳原因。

- 产品和服务
- 思科网迅
- 软件许可
- Fluidmesh/CURWB



注意：如果您对如何提交问题有任何疑问，请使用立即聊天功能与下一个可用的支持代表联系。

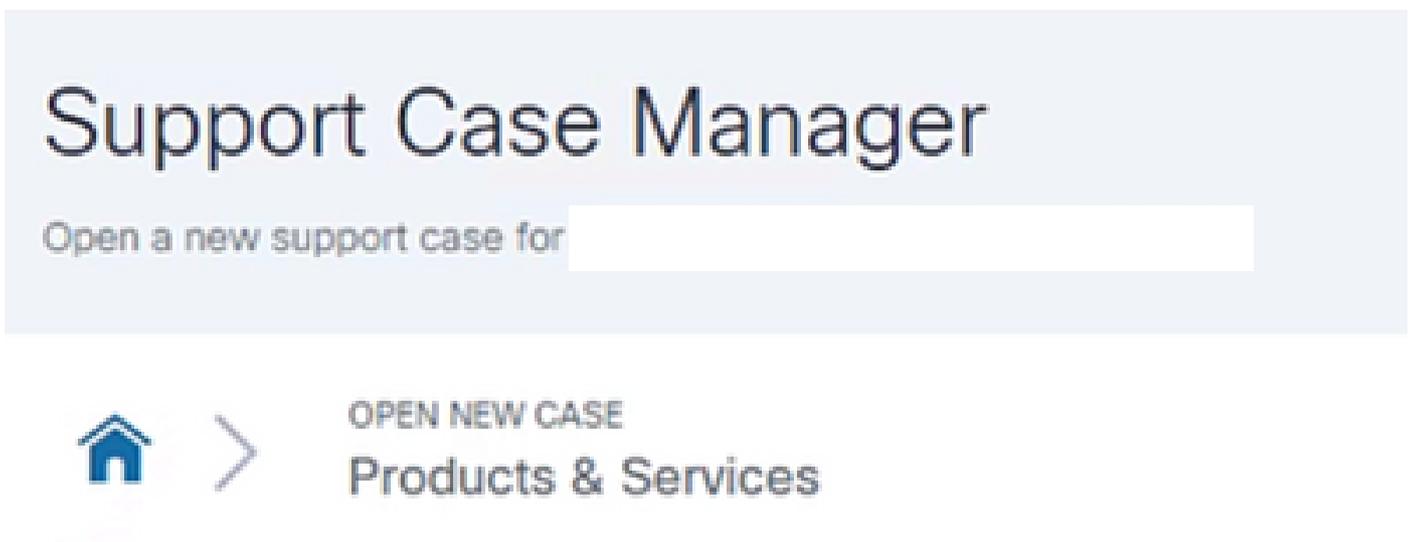
Need help with your case?



7. 完成选择后，选择Open Case。

[Open Case](#)

所选内容将显示在屏幕截图中。



产品和服务

8. 选择Diagnose and Fix或Request RMA单选按钮。
9. 输入与SN位置中的客户和地点位置关联的序列号。

Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

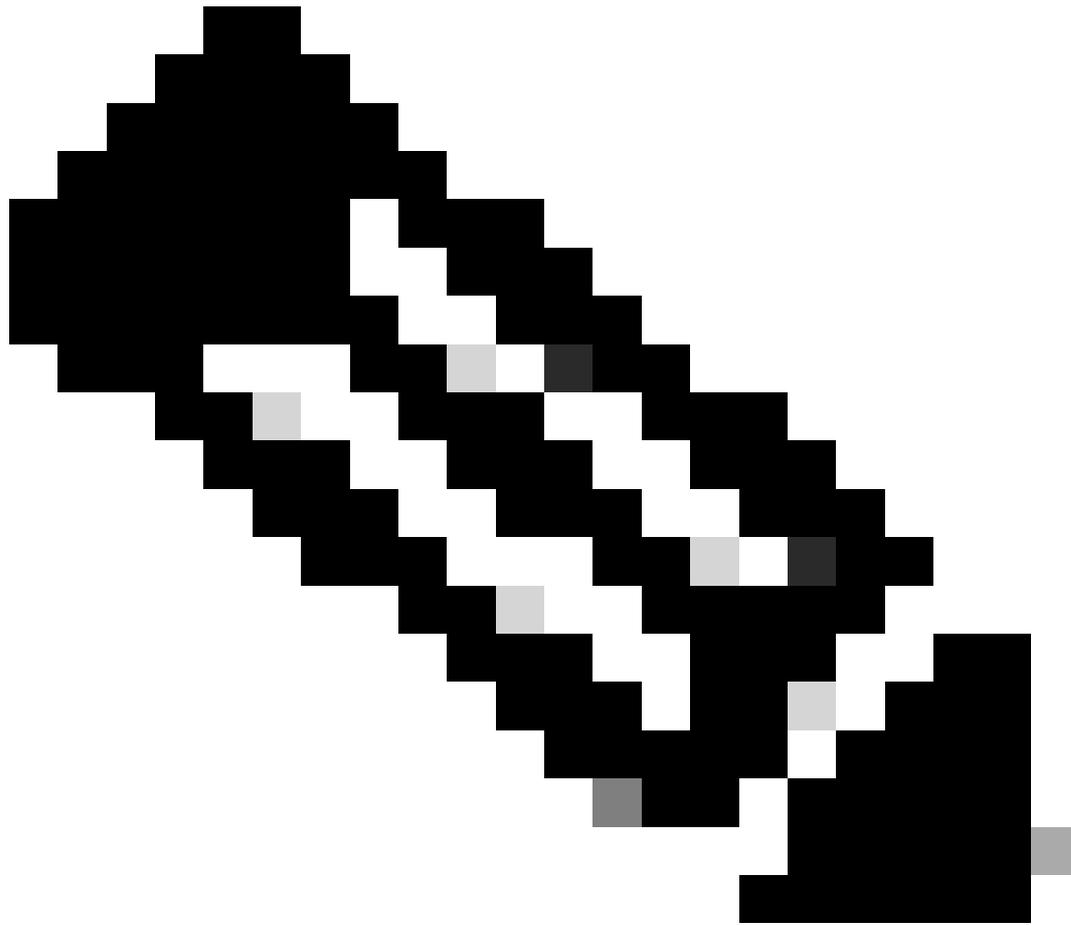
Find Product by Serial Number

[Search](#)

Search for other Open cases for this Serial Number

Find Product by Service Agreement

[Next](#)[Save draft and exit](#)



注：如果未将序列号分配给您的帐户，则会出现此警告。选择Yes以添加到序列号帐户或Not Now。



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



注：如果序列号无法链接至您的帐户，则会出现此警告。复制电子邮件链接并选择OK。



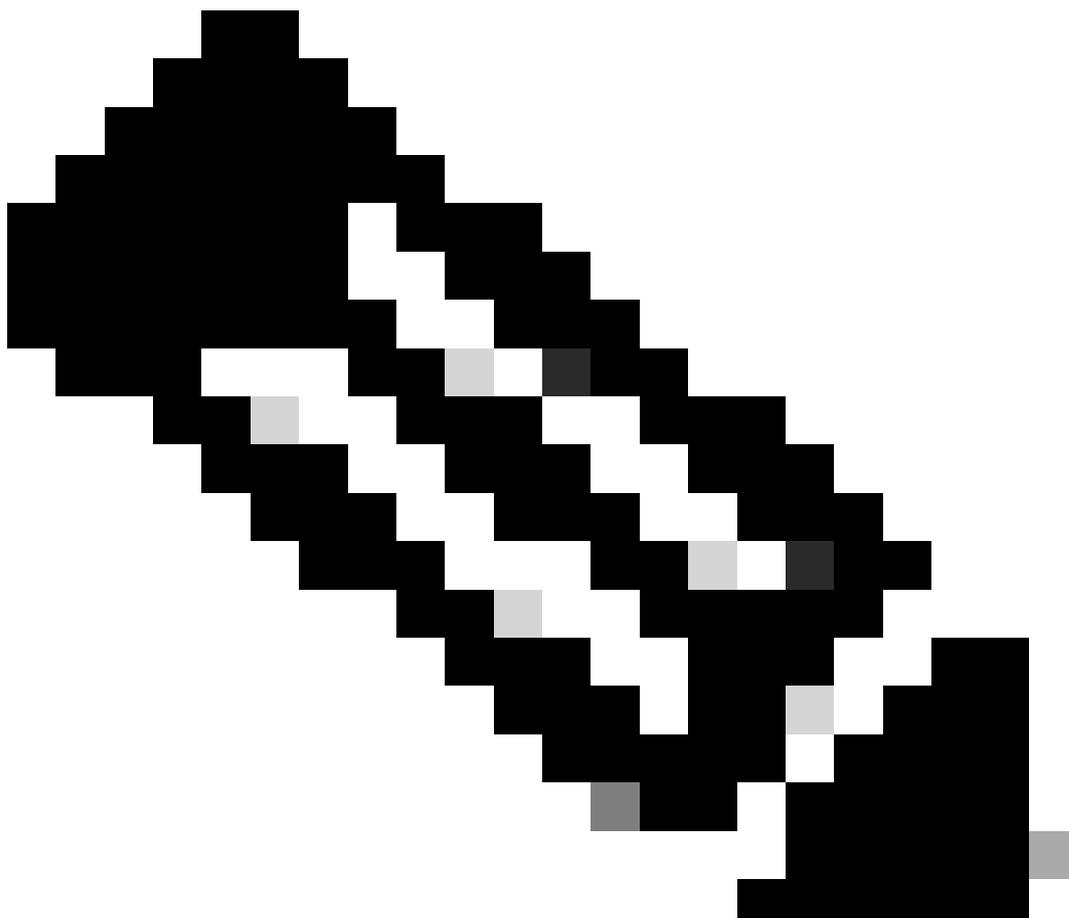
Access Request Denied

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



注：如果您喜欢使用“按服务协议查找产品”，则可以使用其他选项继续。

Find Product by Service Agreement

9. 按“服务协议”搜索产品后，将显示该窗口。此功能允许您搜索以下项目：

- 产品名称(PID)
- 产品说明
- 产品系列站点名称
- 服务合同
- 智能帐户
- 虚拟帐户
- 订用编号

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. 输入与您的帐户关联的序列号后，或者如果您在列表中选择了产品，请单击Next。



Save draft and exit

11. 接下来，描述您的问题。

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 Entitlement 2 Describe Problem

12. 选择案例的最佳案例严重性以及所遇到的问题。

Severity

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

Loss of Service

- Extended loss of 15 seconds or more

严重程度1

对客户的业务运营、思科的硬件、软件或作为服务产品的关键影响已断开。

严重程度2

对客户的业务运营、思科硬件、软件或作为服务产品的实质性影响降低。

严重程度3

对客户业务运营的影响最小，思科硬件、软件或作为服务产品会部分降级。

严重程度4

不影响客户的业务运营。客户需要有关思科硬件、软件或服务产品的功能、实施或配置的信息。

13. 为您的案例指定一个详细标题。包括应用和版本。

14. 在说明下，包括已添加到应用程序的最新升级\修补程序。

15. 详细说明问题何时开始以及围绕该时间的任何更改。

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

Description



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.



注意：如果收集了详细记录所遇到问题的日志捕获，请仅在创建问题后将这些文件上传到问题。确保在正确的时区出现问题的时间周围出现日志捕获。

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

16. 选择技术时，支持案例管理提供两个选项供您选择。

思科建议和手动选择技术。

Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

在Cisco Suggestion Selection (思科建议选择) 中，它可以尝试接近您提交服务请求的技术。

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.

但是，如果Cisco建议未到达您要查询的技术，则“手动选择”允许您手动选择技术。这样，问题将路由到正确的团队和Stripe以支持您的需求。



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. 正确设置技术后，确定问题区域。

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. 从“问题区域”菜单中，选择创建此服务请求的最佳原因。



Problem Area

CONFIGURATION Error Messages, Logs, Debugs Configuration Assistance Hardware Failure	INSTALLATION Configuration Assistance Error Messages, Logs, Debugs Install, uninstall, or Upgrade Hardware Failure
OPERATE Error Messages, Logs, Debugs Hardware Failure	UPGRADE Configuration Assistance Install, uninstall, or Upgrade Error Messages, Logs, Debugs Hardware Failure

19. 在Additional Case Details (其他问题详细信息) 中，确认问题创建者联系信息正确且为最新。

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. 现在，您可以设置客户首选的联系时间。可以尽快将其加入队列。计划调度到指定的时区或TAC备用。
23. 然后选择“提交”。

24. 审核您的信息并验证是否一切正确，然后将您的问题提交给支持队列。

25. 创建问题后，您可以随时返回支持问题管理页面，并与我们的“思科支持助理”进行交互。思科支持助理可以帮助您执行一些常见的问题管理任务。

[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	

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。