

# 从安全终端控制台简化TAC案例创建

## 目录

---

---

## 简介

本文档介绍安全终端增强功能，这些增强功能有助于简化使用安全终端控制台创建TAC支持请求的相关整体流程。

## 先决条件

在开始此过程之前，请确保您的Cisco.com帐户与思科TAC支持合同关联。

请参阅以下文档：<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/licensing/common-licensing-issues/how-to/lic217003-how-to-add-a-cisco-service-contract-acce.html>

## 范围

此流程仅适用于已购买安全终端TAC支持合同的安全终端客户和合作伙伴。此流程不适用于安全终端MSSP客户、MSP客户和多组织客户。

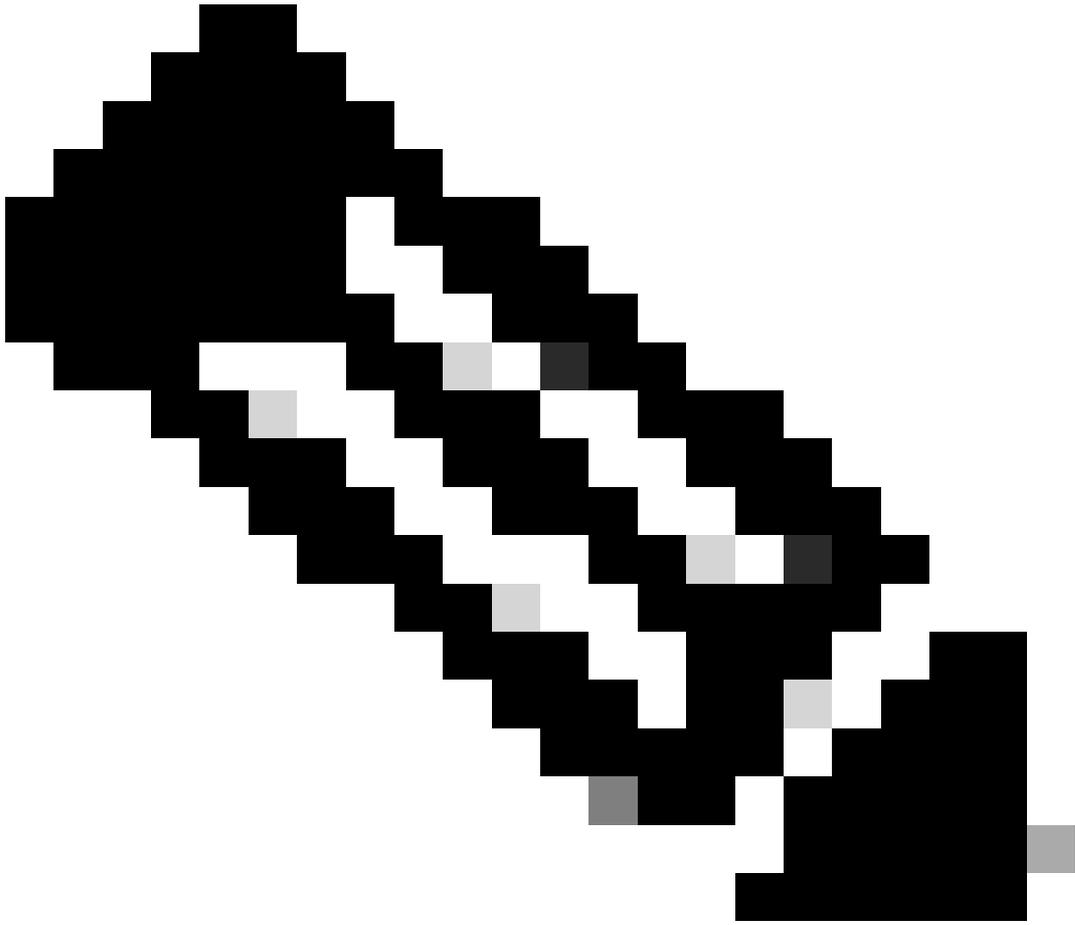
## Process

将Cisco.com帐户与思科TAC支持合同关联后，请按照以下步骤将支持合同ID链接到安全终端控制台。

1. 登录安全终端控制台
2. 点击管理员，然后选择组织设置
3. 单击组织设置旁边的编辑
4. 随后会出现一个对话框屏幕，您需要在Service Contract ID字段下添加您的Cisco TAC支持合同ID。
5. 单击更新。

这会将此更改应用于您的安全终端控制台配置，并且现在会将TAC支持合同ID链接到安全终端控制台。

一旦您将Cisco TAC支持合同链接到安全终端控制台，如果您寻找TAC支持，现在就可以使用此功能快速提交Cisco TAC支持案例。



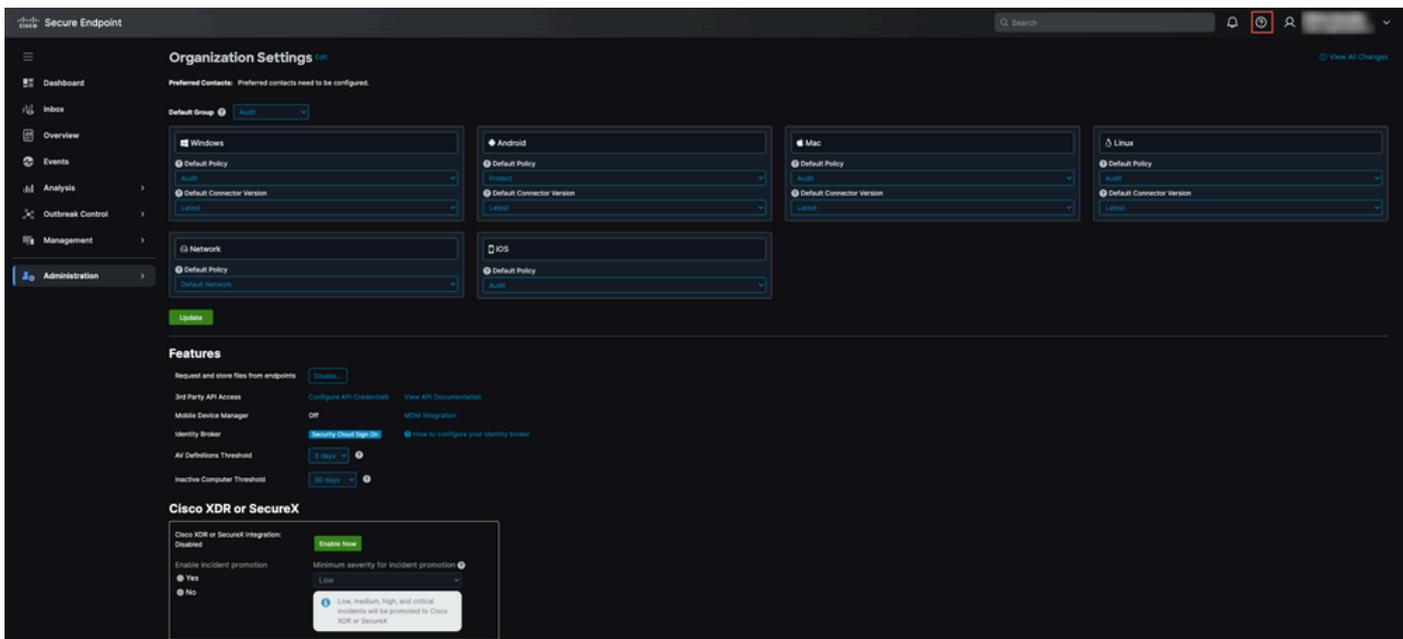
注意：为确保此功能正常工作，请确保安全终端控制台上的登录用户已正确映射到TAC支持合同。

---

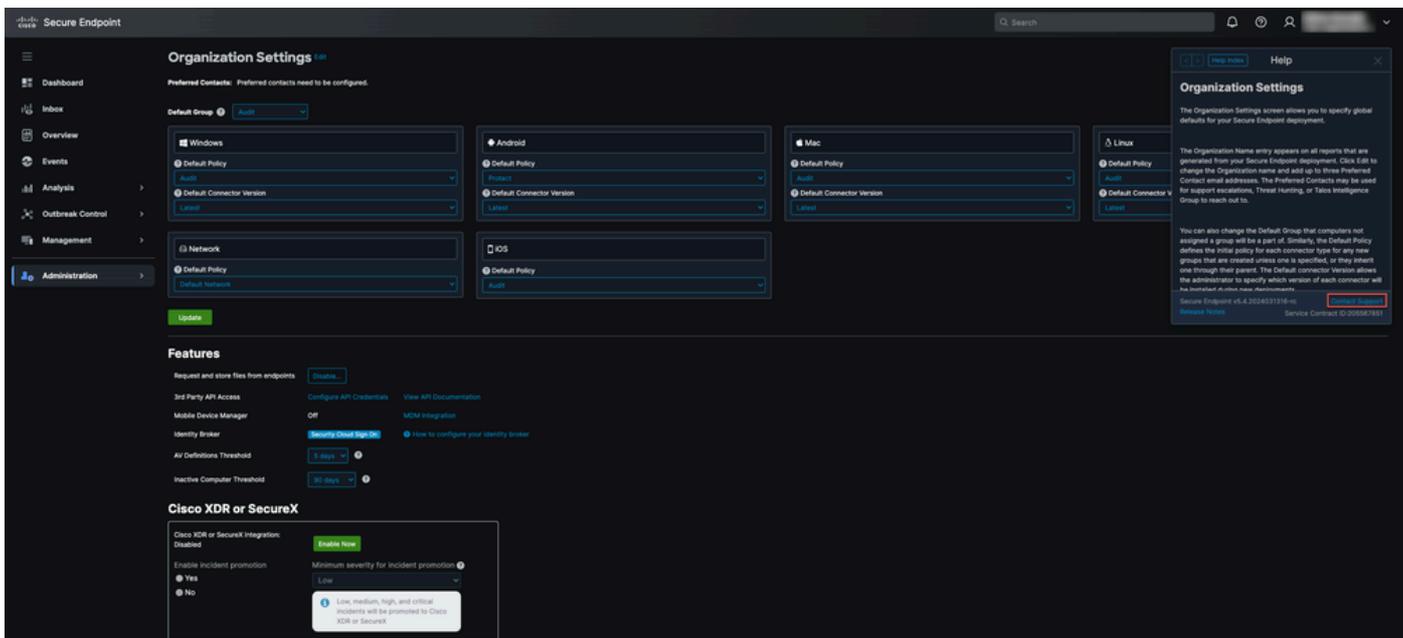
## 提交TAC支持请求

TAC支持请求可通过以下流程直接从安全终端控制台提交：

1. 点击帮助图标



## 2. 然后单击联系支持人员



3. 然后，此操作会将您重定向到支持案例管理器，并会自动使用上一步中的TAC服务合同ID预填充授权检查。我们还会预先填充“技术”字段，以便于您使用。

Support Case Manager

Open a new support case for

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? RADIGI is here!  Don't show this message again.

1 Check Entitlement      2 Describe Problem      3 Review & Submit

Entitlement Details:

Product Name	Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level
	Cisco Secure Endpoint Cloud subscription				

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

Loss of Service  Extended loss of 15 seconds or more

Title

6740 characters

Description

612000 characters

Note: Files can be uploaded after case is created.

Technology

OR

Security - Network Firewalls and Intrusion Prevention Systems > Cisco Secure Endpoint (AMP for Endpoints)

4. 然后，您可以提交有关需要帮助的问题的详细信息，并提交TAC支持案例，以供Cisco TAC支持团队为您提供帮助。

如需任何紧急帮助，您还可以参阅思科全球支持联系方式

: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

## 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）。