

# 支援案例管理器案例建立指南

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[背景資訊](#)

[建立案例](#)

---

## 簡介

本文檔介紹使用支援案例管理工具向思科TAC提交案例所需的步驟。

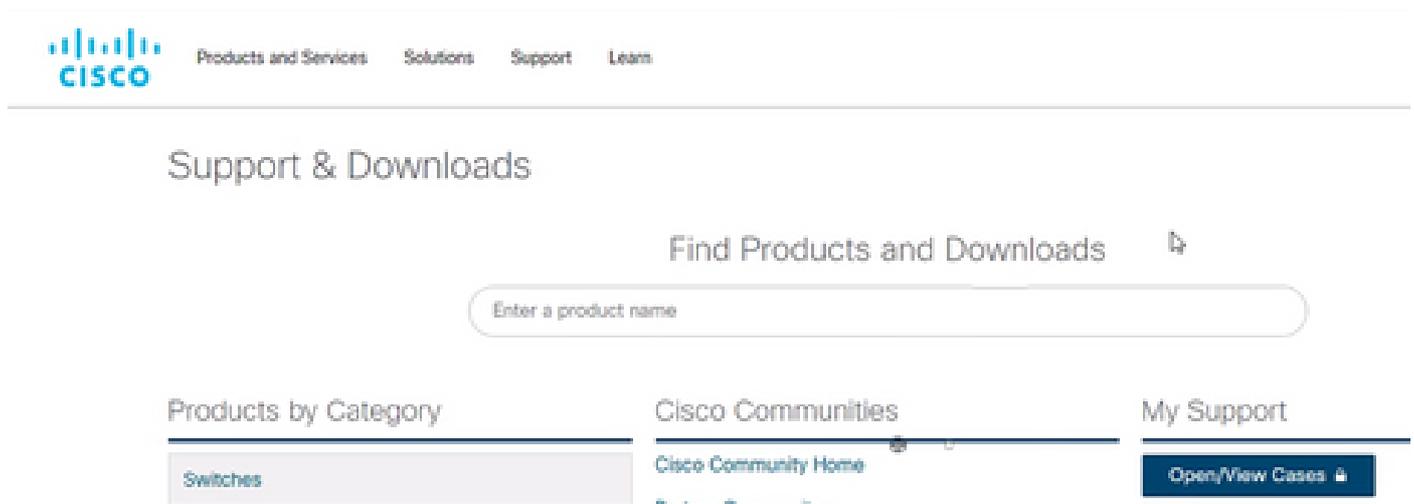
## 必要條件

## 背景資訊

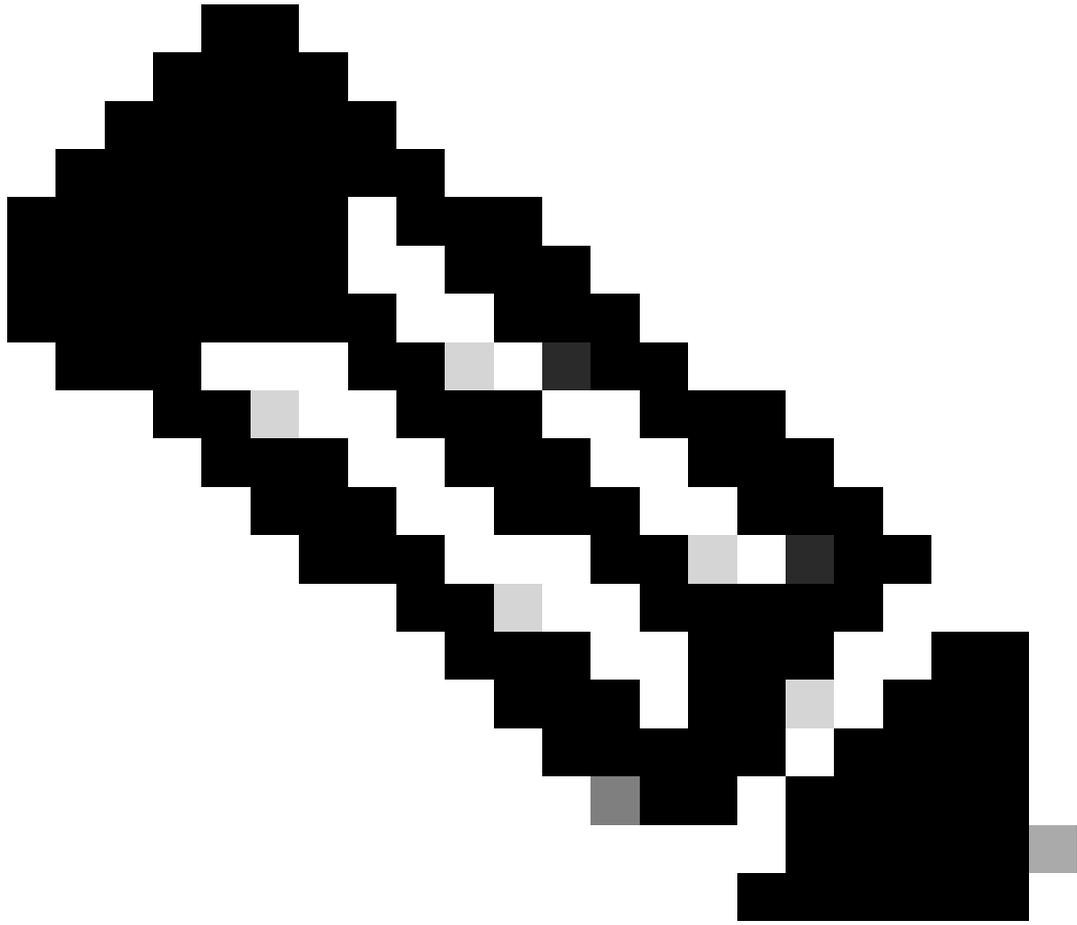
歡迎使用支援案例管理案例建立指南。建立支援案例管理是為了使思科客戶能夠自行提交案例，而不是透過呼叫我們的支援熱線。

## 建立案例

1. 導航到Cisco.com/support。
2. 在Cisco Support & Downloads頁上，選擇Open/View Cases。



3. 登入您的帳戶。



備註：如果您沒有CCO帳戶，請選取建立新帳戶。



Log in to your account

# Create a new account

4. 成功輸入CCO資訊後，選擇Next。



Next

支援案例管理器此時存在。



[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. 選擇Open New Case。

Open New Case ▾

6. 選擇建立此案例的最佳原因。

- 產品與服務
- Webex
- 軟體授權
- Fluidmesh / CURWB



註：如果您對如何提交案例有任何疑問，請使用立即聊天功能與下一個可用的支援代表聯絡。

---

Need help with your case?



7. 做出選擇後，請選擇Open Case。

- Webex
- Software Licensing
- Fluidmesh / CURWB

[Open Case](#)

所選內容將顯示為螢幕截圖中所示。

# Support Case Manager

Open a new support case for



OPEN NEW CASE  
Products & Services

產品與服務

- 選擇Diagnose and Fix或Request RMA單選按鈕。
- 在SN位置輸入與客戶及地點位置相關的「序號」。

## Request Type

Diagnose and Fix  Request RMA  Ask a Question

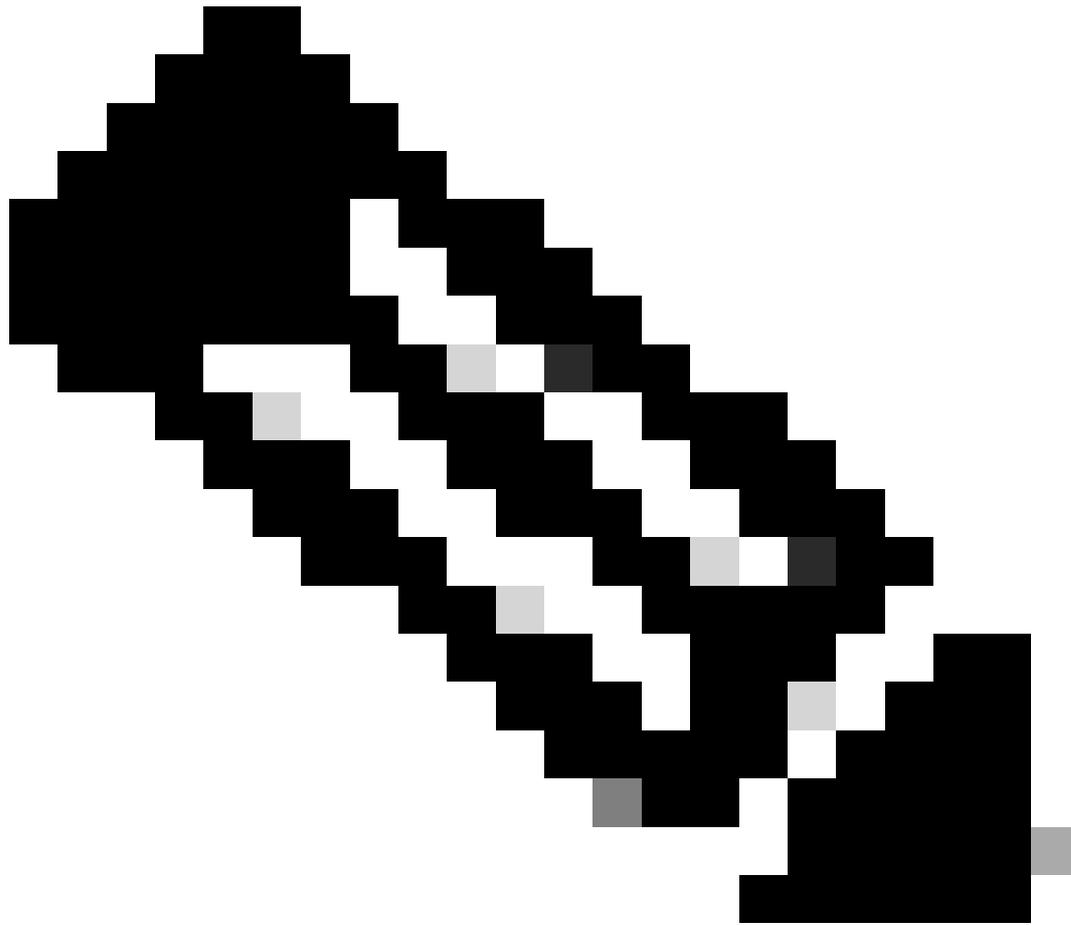
### Find Product by Serial Number

[Search](#)

Search for other Open cases for this Serial Number

### Find Product by Service Agreement

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



註：如果未將序列號分配給您的帳戶，則顯示此警告。選擇Yes以增加到序列號帳戶或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



備註：如果「序號」無法連結至您的帳戶，則會出現此警告。複製電子郵件連結，然後選擇確定(OK)。

---



## Access Request Denied

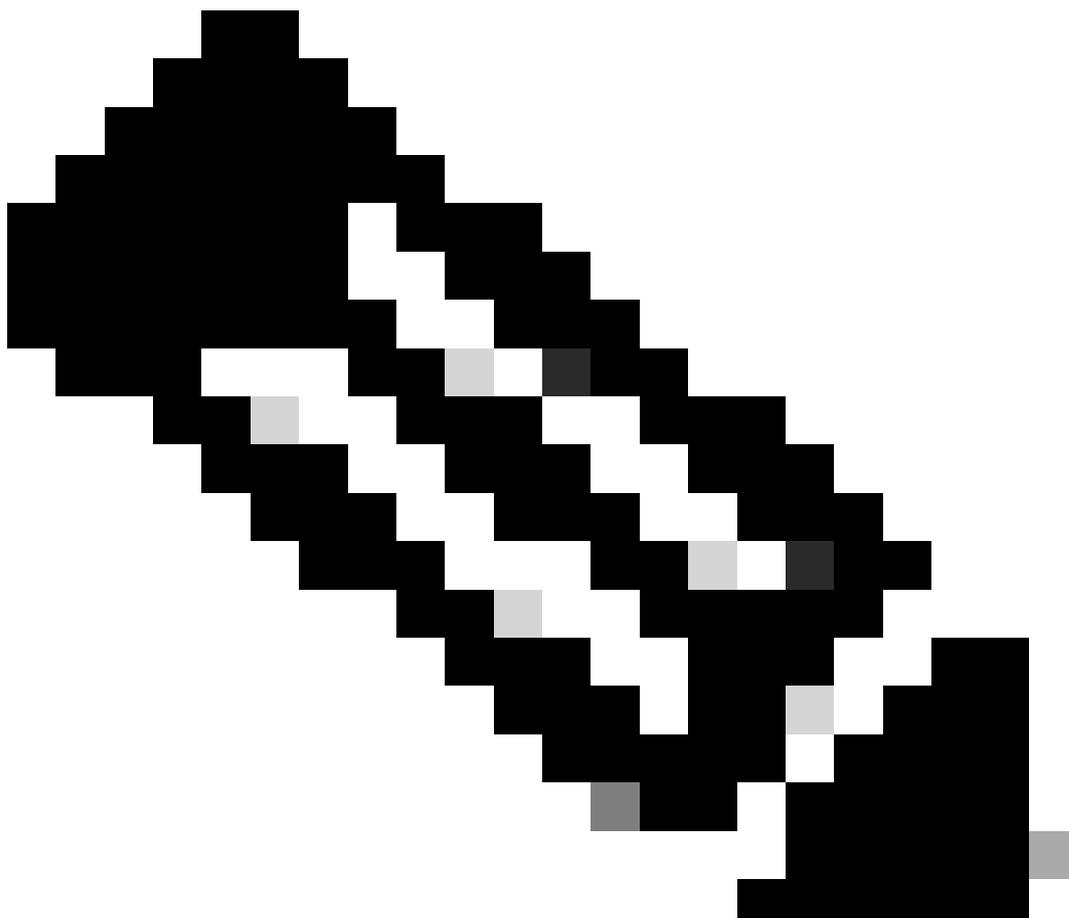
Access Advisor review recommendation. Contract Association requires Cisco review.

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

---



備註：如果您偏好使用「依服務協定搜尋產品」，則可以使用其他選項繼續。

---

## Find Product by Service Agreement

9. 藉由依服務合約搜尋產品，即會顯示視窗。此功能可讓您搜尋下列專案：

- 產品名稱(PID)
- 產品說明
- 產品系列網站名稱
- 服務合約
- 智慧帳戶
- 虛擬帳戶
- 訂閱編號

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. 輸入與您的帳戶關聯的序列號後，或者如果您在清單中選擇了產品，請按一下Next。



Save draft and exit

11. 接下來，描述您的問題。

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. 針對您的案例和您遇到的問題選擇最佳案例嚴重性。

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

嚴重性1

對客戶業務運營、思科硬體、軟體或作為服務產品的關鍵影響已停止。

#### 嚴重程度2

對客戶業務運營、思科硬體、軟體或作為服務產品的重大影響已降級。

#### 嚴重程度3

對客戶業務運營、思科硬體、軟體或作為服務產品的影響降至最低。

#### 嚴重性4

不影響客戶的業務運營。客戶需要思科硬體、軟體或服務產品的功能、實施或配置的相關資訊。

13. 為你的案件提供詳細標題。 包括應用程式和版本。

14. 在說明下，包含已加入應用程式的最新升級\修補程式。

15. 詳細說明問題開始的時間及該時間內的任何變更。

Title

Problem with Switch, reloading

30/240 characters

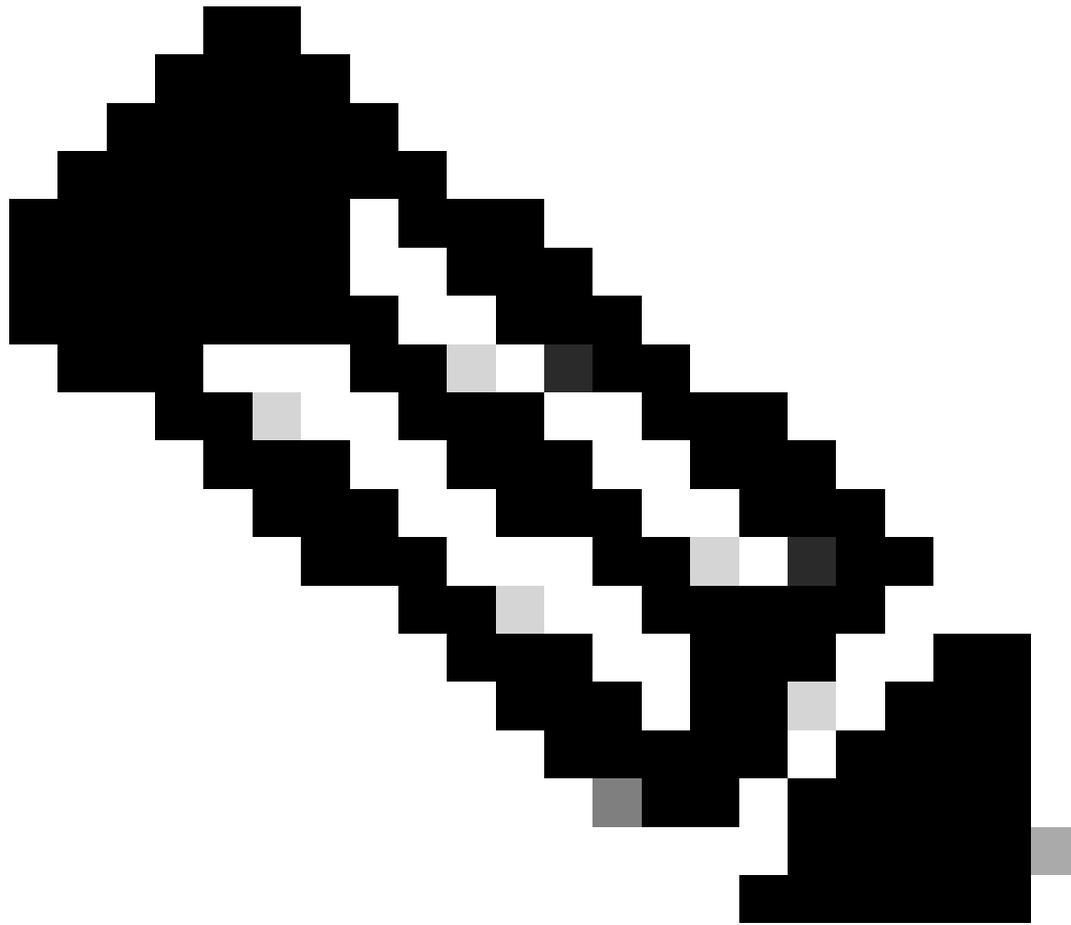
Description



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：如果收集到詳細說明所遇到問題的日誌捕獲，則僅在建立案例後將這些檔案上傳到案例。請確定日誌擷取圍繞著問題在正確的時區開始的時間。

---

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

16. 選擇技術時，支援案例管理提供兩個選項供您選擇。

思科建議並手動選擇技術。

## Technology

Cisco Suggestions



OR

Manually Select A Technology

在Cisco Suggestion Selection中，它可以嘗試接近您提出服務請求的技術。

### 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，如果思科建議未擊中您正在詢問的技術，則可以透過「手動選擇」手動選擇技術。這樣，案例將路由到正確的團隊和Stripe以支援您的需求。



## 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. 正確設定技術後，請找出問題區域。

## 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. 從「問題區域」選單中，選擇建立此服務請求的最佳原因。



## Problem Area

CONFIGURATION	INSTALLATION
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Error Messages, Logs, Debugs</b></li><li>Configuration Assistance</li><li>Hardware Failure</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Configuration Assistance</li><li>Error Messages, Logs, Debugs</li><li>Install, uninstall, or Upgrade</li><li>Hardware Failure</li></ul>
OPERATE	UPGRADE
<ul style="list-style-type: none"><li>Error Messages, Logs, Debugs</li><li>Hardware Failure</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Configuration Assistance</li><li>Install, uninstall, or Upgrade</li><li>Error Messages, Logs, Debugs</li><li>Hardware Failure</li></ul>

19. 在Additional Case Details ( 其他案例詳細資訊 ) 下，驗證案例建立者聯絡資訊是否正確且為最新。

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. 現在，您可以設定客戶首選聯絡時間。可以儘快將其放入隊列。已排程到指定的時間和時區，或TAC備用。
23. 然後選擇「提交」。

24. 稽核您的資訊並驗證所有內容是否正確，然後將您的案例提交到支援隊列。
25. 建立案例後，您可以隨時返回支援案例管理，並與我們的「思科支援助理」進行互動，以幫助您執行一些常見的案例管理任務。

[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	

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。