

# 建立TAC支援案例

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[建立新個案](#)

[問題描述](#)

[技術/子技術/問題區域](#)

[用例示例](#)

[提供給TAC的資訊](#)

[相關資訊](#)

---

## 簡介

本文檔介紹建立從TAC支援團隊收到快速響應的思科支援案例的最佳實踐。

## 必要條件

### 需求

要提交思科技術支援案例(TAC)，您必須擁有保修期內的支援合約或產品。

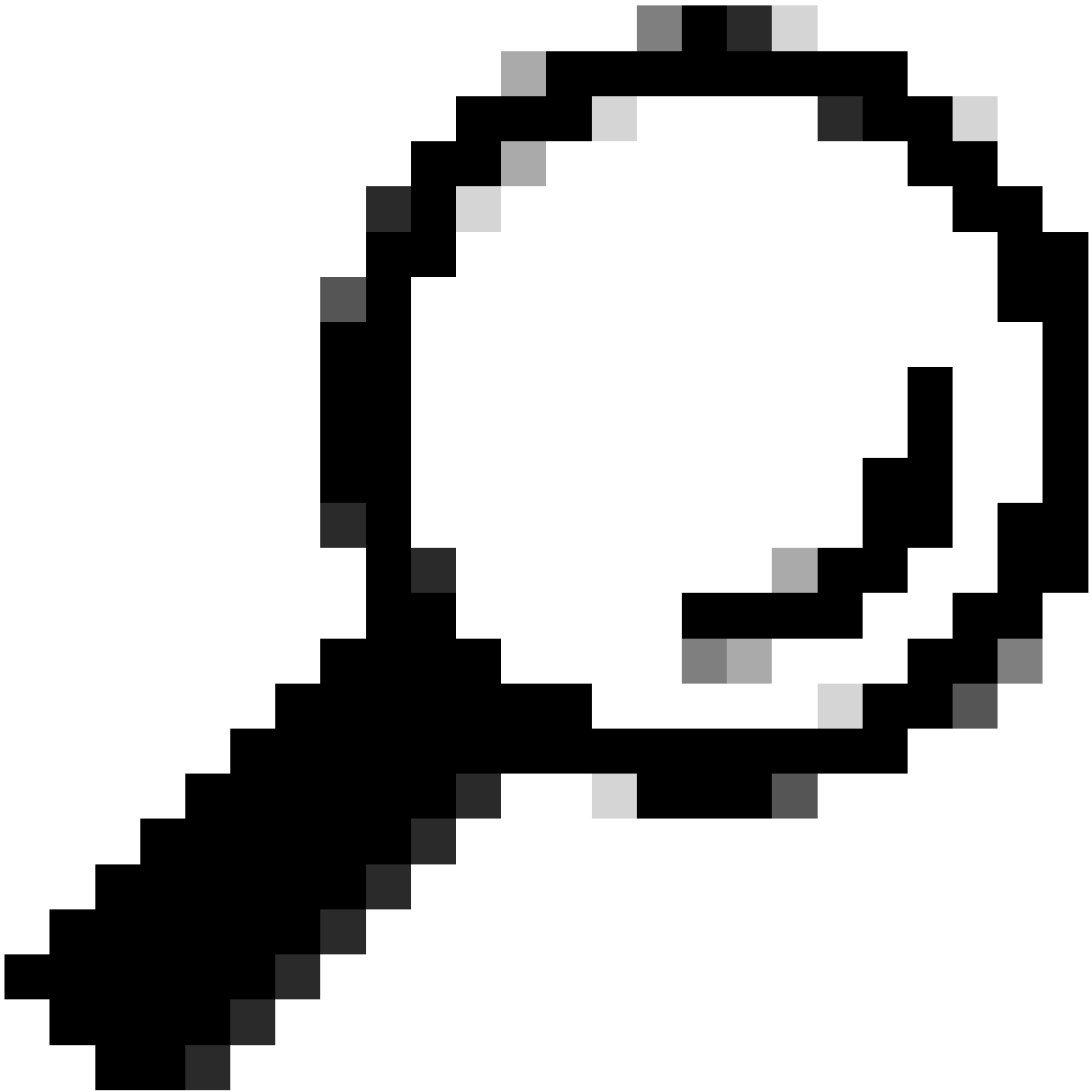
### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

TAC工程師每天幫助數百名思科使用者。確保您得到問題所需答案和資訊的一種方法是建立一個SR案例，為支援工程師提供儘可能多的資訊和資料。



提示：如果您處於業務嚴重中斷的緊急情況下，您的最佳選擇是致電思科技術支援，立即提交嚴重程度較高的支援請求。

---

## 建立新個案

導航到聯絡支援頁面。

按一下Open a New Case。

會顯示各種輸入欄位。這將為支援團隊提供您的案例的優先順序、影響和適當任務。



[Support Home](#)

[Products and Downloads](#)

**Contact Support**

[Licenses and Contracts](#)

[Tools and Resources](#)

[Cisco Community](#)

## Product Technical Support (TAC)

[Open a new case](#)

(Requires a product or software support contract)

[Manage support cases](#)

[Returns Portal \(RMAs\)](#)

## Contact TAC by Phone

Enterprise and Service Provider Products

**1-800-553-2447** US and Canada

Worldwide phone numbers

Small Business Products

**1-866-606-1866** US and Canada

Worldwide phone numbers

## 問題描述

儘可能具體說明問題的型別、收到的錯誤消息以及導致此問題的原因。

如果為TAC提供更多資訊，則在支援工程師開始處理案例時，可減少重複工作。

驗證可能的已知現有日誌或錯誤消息。提供該輸出（或在映像中捕獲該輸出）。

在「問題描述」中提供這些問題的答案：

1. 哪些服務受此問題影響？
2. 有多少使用者受到影響？
3. 中斷對您的核心業務或客戶有何影響？
4. 服務和業務受到的影響有多長時間？
5. 軟體/韌體的版本號是多少？
6. 這個問題能否重演？
7. 此問題是在什麼日期和時間發生的？

#### Severity

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


#### Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

#### Title


0/240 characters

#### Description




Describe the issue you are experiencing...

0/32000 characters

 Note: Files can be uploaded after case is created.

#### Technology

Cisco Suggestions 

OR

Manually Select A Technology

#### Problem Area

Choose Problem Area

#### Additional Case Details

#### Contact Information and Preference

#### Preference

## 技術/子技術/問題區域

這些功能表可協助您詳細說明及辨識發生問題的技術。

TAC工程師通常採用自上而下的方式工作，以辨識：

- 主要技術產品。
- 與主要技術相關的子技術（可能是您懷疑發生問題的地方）。
- 一個問題區域，用於指定向TAC尋求什麼幫助。

請密切注意這些欄位的選擇。

確定處理您的請求的最佳TAC團隊，並提供對您的案例的最快響應，這些團隊至關重要。

為此，最佳做法是重點關注有問題的職能。

### 用例示例

示例1：考慮預安裝Unified Communications Manager和Unity Connection的Cisco Business Edition 7000伺服器。

透過連線到CUCM的SIP中繼進行電話呼叫時出現問題。

面對這種情況，您選擇哪種技術>子技術？

1. 資料中心計算> UCS-C網路連線
2. 語音-通訊管理器> Business Edition 6000 / 7000系列
3. 語音-通訊管理器>通訊管理器SIP中繼

最佳作法是著重處理發生錯誤的函式：

3. 語音通訊管理器>通訊管理器SIP中繼

您的案例將指派給TAC工程師，此工程師是具有Unified Communications Manager技術的主題專家。

然後，工程師可以確定Business Edition或資料中心計算團隊是否需要進一步支援，並與他們合作。

示例2：考慮安裝了UCS-E刀片的ISR 4451路由器。在UCS-E刀片上安裝Cisco Expressway-E VM裝置。

當某些網路連線失敗時，Expressway E虛擬機器出現問題。

面對這種情況，您選擇哪種技術>子技術？

1. 企業路由> ISR 4000
2. 資料中心計算> UCS-E
3. Telepresence > Expressway C和Expressway E

答案是聚焦於發生錯誤的函式：

3. Telepresence > Expressway-C和Expressway-E

您的案例將指派給一名TAC工程師，該工程師是Expressway VM裝置及其工作方式的專家。然後，工程師可以確定是否需要資料中心或企業路由團隊提供進一步支援，並與他們合作。

## 提供給TAC的資訊

最佳做法是提供物理和邏輯網路設定的詳細說明，以及問題所涉及的所有元素（如果適用）：

- 所有硬體韌體與軟體應用程式的版本號碼
- 整合應用程式或第三方產品
- IP/語音網關
- 作業系統版本
- 對於任何Cisco IOS®、Cisco IOS® XE或Nexus，都提供來自命令show tech的輸出。
- 對於交換，請提供VLAN配置。
- 對於語音，提供撥號方案方案和呼叫路由路徑。最好提交Visio或其他詳細圖表或影像。
- 對於UCS伺服器產品，請下載並提供技術支援資料套件。

使用這些指南，獲得儘可能最佳的思科TAC支援案例體驗。

## 相關資訊

- [思科技術支援與下載](#)

## 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）。