

Een ondersteuningsverzoek indienen bij de ESA, SMA of WSA

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Wanneer u een SR indient](#)

[Case Creation-proces](#)

[Een SR openen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u een ondersteuningsverzoek (SR) kunt openen vanaf Cisco e-mail security applicatie (ESR), Cisco Security Management-applicatie (SMA) of Cisco Web Security Appliance (WSA).

Tip: Het materiaal voor dit document is aangepast vanuit de online Help voor het ESA. De online Help-functie kan dienen als een waardevolle tool voor uitgebreide instructies over de meeste functies van het apparaat. Om de online Help-functie van het apparaat te bereiken, bladert u naar een gedeelte waar u vragen over hebt, en navigeer vervolgens naar **Help > Online Help**. Het Help-bestand geeft meer informatie over de functie op de pagina waaraan u bladert. U kunt het tabblad Index ook gebruiken binnen de online Help om naar een ander onderwerp te zoeken.

Achtergrondinformatie

De SR is een handige manier om het Cisco Technical Assistance Center (TAC) te bereiken met een nieuw probleem of informatie toe te voegen aan een actuele probleem. Wanneer u een SR indient, wordt het configuratiebestand in uw apparaat voorzien van de diagnostische gegevens van het apparaat in de SR. Daarnaast biedt het formulier een georganiseerde manier om de symptomen en probleembeschrijving vanuit uw perspectief te communiceren.

Wanneer u een SR indient

U dient in deze gevallen een SR naar de TAC te sturen:

- Wanneer u een nieuw geval met de TAC moet openen.

- Wanneer u een huidige case hebt geopend met de TAC en u wilt het gereedschap gebruiken om het configuratiebestand en de wasmachine in de case te uploaden.

Case Creation-proces

Dit proces gebeurt wanneer een TAC-case wordt gemaakt:

1. Het systeem voert een automatische controle van de rechten uit. Indien de rechtstoetsing doorgaat nadat de SR is ingediend, stuurt het systeem u een geautomatiseerd antwoord. Om de rechten automatisch te kunnen controleren moet uw Cisco.com gebruikers-id (CCOID) gekoppeld zijn aan uw servicecontract voor het specifieke apparaat waarmee u het verzoek indient.
2. Als de SR door Cisco wordt ontvangen maar om wat voor reden dan ook niet voldoet aan de controle op de rechten, wordt de SR doorgestuurd naar een team dat helpt bij het handmatig maken van de case.
3. Als de SR een casenummer specificeert, en dat geval is geopend met de TAC, worden de SR-gegevens toegevoegd aan de huidige case (er wordt geen nieuw geval gemaakt).

Tip: Als u een lijst wilt zien van servicecontracten die momenteel gekoppeld zijn aan uw Cisco.com-profiel, gaat u naar de [Cisco.com Profile Manager](#). Als uw probleem dringend is en/of u geen e-mailantwoord naar uw verzoek ontvangt, kunt u direct Cisco TAC bellen via een van de [regionale gratis telefoonnummers](#) van [Cisco TAC](#).

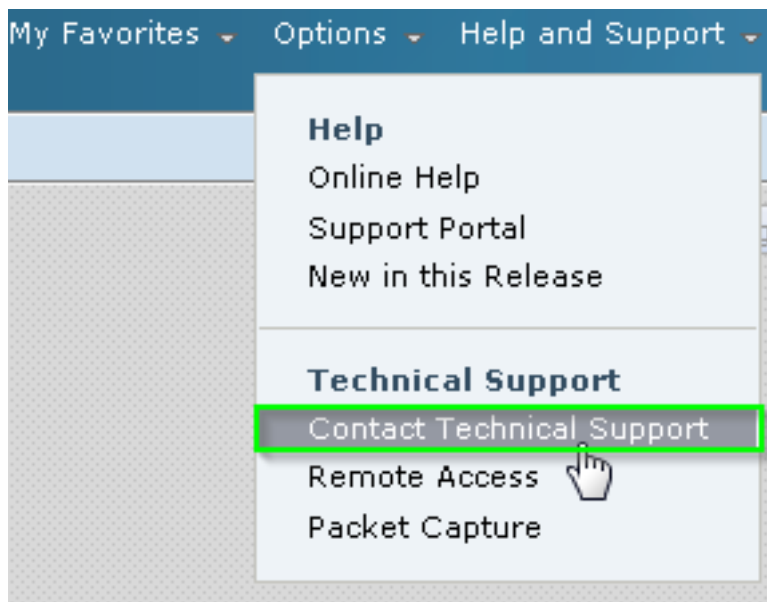
Een SR openen

Opmerking: Let erop dat wanneer u een ondersteuningscase opent met de procedure die in dit gedeelte wordt beschreven, het configuratiebestand van het apparaat naar de TAC wordt verzonden. Als u geen configuratiebestand wilt indienen, moet u rechtstreeks contact opnemen met de TAC via een andere methode, zoals de methode die in het vorige hoofdstuk is beschreven.

Om de SR als een TAC-case door Cisco te maken, moet het apparaat met het internet worden verbonden en e-mail kunnen verzenden vanuit TCP poort 25. Als u een SMA of WSA gebruikt, zorg er dan voor dat er een standaard Simple Mail Transfer Protocol (MTP)-route is geconfigureerd, omdat er veel firewalls zijn die de uitgaande mail van TCP poort 25 kunnen verstoren.

Voltooi deze stappen om een SR aan de TAC toe te zenden:

1. Intekenen bij de GUI van het apparaat.
2. Navigatie in naar **Help en ondersteuning > Contact opnemen met technische ondersteuning:**



3. Specificeer de ontvangers van de SR:

Controleer het vakje **Cisco IronPort Customer Support** om het verzoek naar de TAC te sturen.

Voer naar keuze het e-mailadres in van elke andere contacten in het veld *Andere ontvangers* in het formulier.

4. Vul het formulier in en zorg ervoor dat u deze velden in detail verklaart:

Beschrijving van probleem

Symptomen

Gevolgen voor bedrijven

5. Als u de SR indient om informatie aan een huidige TAC-case toe te voegen, specificeert u het huidige SR-nummer in het gedeelte *Customer Support Case Number*. In dit scenario wordt er geen nieuw geval gegenereerd, maar de configuratie- en diagnostische gegevens van het apparaat zijn eerder aan de huidige case toegevoegd.

Customer Support Case Number (optional):	If you are adding comments to an existing case, <input type="text"/>
---	---

6. Klik op **Verzenden**.

Gerelateerde informatie

- [Cisco e-mail security eindgebruikershandleidingen](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)