

TAC サービスリクエストツール (TSRT)
ユーザガイド v4.2



TAC サービスリクエストツール(TSRT) をご利用いただきありがとうございます。このツールでは、お客様がお持ちのサービス契約に基づき、Cisco Technical Assistance Center (TAC) の サービスリクエストを オンラインで作成いただけます。

TAC サービスリクエストツール (TSRT) にアクセスする

テクニカルサポート トップページより、[サービスリクエストの新規オープン](#) をクリックして TSRT にアクセスします。また、日本語版 TSRT の URL を入力して、TSRT に直接アクセスすることも可能です。

Japan テクニカルサポートの URL : <http://www.cisco.com/jp/go/tac>

日本語版 TSRT の URL : <http://www.cisco.com/jp/go/tac/sr>

The screenshot shows the Cisco Japan website interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and a search bar. Below the navigation bar, there are several tabs: 'ソリューション', '製品 & サービス', '購入案内', 'テクニカルサポート', 'トレーニング & イベント', and 'パートナー'. The 'テクニカルサポート' tab is selected. The main content area is divided into several sections. The 'サービス & サービスコントラクト' section is highlighted with a red box, and the 'サービスリクエスト新規オープン' link is also highlighted with a red box. The right sidebar contains a 'ログイン' section with a login form and a 'サービスリクエスト' section with a 'サービスリクエスト新規オープン' link.

必要条件： アクセス権の取得

TAC サービスリクエストツール (TSRT) へのログインには、Cisco.com ユーザ ID とパスワードが必要です。 また、サービスの提供を受けるためには、Cisco.com ユーザ ID に有効なサービス契約番号を全てを予め登録しておく必要があります。

実際にサービスリクエストを申請される、申請者ご自身の Cisco.com ユーザ ID とパスワードを使用して、TSRT にログインしてください。Cisco.com ユーザ ID をお持ちでない場合は、下記 URL から登録を行ってください。

Cisco.com ユーザ ID 登録フォーム (Cisco.com Registration) の URL :

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja_JP

サービス契約番号の追加登録は、Service Access Management Tool (SAMT) 登録が可能な方 (主にパートナー様) は、貴社 SAMT 管理者様に契約番号の一括登録の手続きをご依頼ください。

SAMT をご利用されていないお客様は、Cisco.com プロファイルマネージャの <その他のアクセス> のタブから登録いただけます。

Cisco.com プロファイルマネージャの URL:

http://tools.cisco.com/RPF/profile/additional_csm_contracts.do

契約番号がご不明な場合、または、現在有効なサービス契約をお持ちでない場合は、貴社のシスコ サービス契約情報の管理担当者にお問い合わせください。あるいは、シスコ認定パートナーまたはリセラー、シスコ アカウント担当者にお問い合わせください。

注意 1 : 日本語版 TSRT へのアクセスをしたにも関わらず、英語版 TSRT にナビゲートされた場合、画面右中の **Select Language : Japanese** をクリックすると、日本語版 TSRT にアクセスできます。

The screenshot shows the 'TAC Service Request Tool -- New Request' page. At the top, there are navigation links for 'HOME' and 'Support'. The main heading is 'TAC Service Request Tool -- New Request'. Below this is a progress bar with four steps: 1. Setup Request, 2. Describe Problem, 3. Specify Product, and 4. Finish. To the right of the progress bar are links for 'Help' and 'Feedback'. Below the progress bar, there is a section titled 'During the course of this service request, you may want Cisco engineers to access your organization's Network or Environment. Granting such access will often allow your service request to be resolved more quickly. In such cases:' followed by a bulleted list of instructions. Below the list, there is a link to 'Protecting Network Security When Granting Access to Third Parties'. At the bottom, there is a section titled 'The TAC Service Request Tool enables you to request service from the Cisco Technical Assistance Center (TAC) Have You Tried...' with a link to 'TAC Case Collection'. At the very bottom, there is a note 'A "*" denotes a required field.' and a 'Select Language: Japanese' dropdown menu.

注意 2 : 日本語版 TSRT で新規サービスリクエストを申請しますと、**Japan TAC** により日本語でサポートが提供されます。サポート時間は **Japan TAC** の営業時間内に限ります。英語版 TSRT で新規サービスリクエストを申請された場合には、**Global TAC** により英語でのサポートが提供されます。

ログイン後、4つのステップでサービスリクエストを申請します。

1. リクエストの設定
2. 障害内容の詳細
3. 製品の選択
4. 完了

1. リクエストの設定

障害の評価 と 連絡先情報 を設定します。

Worldwide [change] | Logged In | Account | About Cisco

Search [Go]

Solutions | Products & Services | Ordering | Support | Training & Events | Partner Central

HOME | Support | TAC Service Request Tool -- New Request

1 リクエストの設定 > 2 障害内容の詳細 > 3 製品の選択 > 4 完了

Help | Feedback

Related Tools
[Dynamic Configuration Tool](#)
[TAC Service Request Tool -- My Requests](#)
[RMA Service Order Tools](#)

本サービスリクエストでは、障害の早期解決のために、お客様がCiscoエンジニアに対して障害が発生しているネットワーク環境へのアクセスを要求することができます。
その場合:

- 貴社担当者の許可が得られた場合、Ciscoのエンジニアは貴社の障害が発生しているネットワーク環境に接続いたします。
- 通常Ciscoエンジニアは、お客様からのパスワードの提示を必要としないMeeting Place テラノロジーを使用して貴社のネットワーク環境にアクセスいたします。お客様の環境がMeeting Placeを使用できる場合は、このMeeting Placeでのアクセスを推奨いたします。
Meeting Place による最新診断の機能についてはこちらをご覧ください
- Cisco エンジニアによる、ネットワーク環境へのアクセスの経路Meeting Placeではなく、パスワードを必要とする別のアクセス方法を希望される場合は、必ず一層のパスワードをご提示ください。
- Cisco エンジニアがアクセスが必要なお客さまには、提示いただいたパスワードは即座に変更 または無効にしてください。
- 第三者にネットワークへのアクセスを提供する際の注意事項等は下記URLをご参照ください。
[Protecting Network Security When Granting Access to Third Parties](#)

本件に関して質問等がございましたら、Japan TACまでお問い合わせ下さい。
日本語版TACサービスリクエストツールでサービスリクエストの申請を行うとJapan Technical Assistance Center (Japan TAC)にてサービスが提供されます。

[TAC Case Collection](#) はご確認済ですが、同様の障害が他でも起きていないかを確認できます。
重要な注意:

- シビリティまたは4のサービスリクエストをオンラインで受付いたします。シビリティまたは5のサービスリクエストは電話(またはメール)で申請して下さい。
- Japan TACに新規サービスリクエストを申請した場合、サービスリクエスト番号は即座に発行されますが、エンジニアによる対応は土・日、祝日も除くJapan TACの営業時間内(8:00から17:00まで)のみとなります。
- グローバルTACによる英語でのサポートをご希望される場合、ページ右下にあるSelect LanguageにてEnglishのリンクをクリックして英語版TACにアクセスし、新規サービスリクエストの申請を行って下さい。

**は必須フィールドです。

Select Language: [English](#)

障害の評価

サービスの停止は続いています はい、エンドユーザのサービス停止が30秒間以上続いています。 [質問の説明](#)が。
 いいえ

連絡先情報

お名前: [プロフィールを編集](#)

ご希望の連絡方法: Eメール
 電話

メールアドレス: プロファイルと同様: [dropdown]
 その他のメールアドレス: [input]

電話番号: プロファイルと同様: [dropdown]
 その他の電話番号: [input]

サービスリクエスト受付完了メールの受信を希望しますか: いいえ
 はい

その他のメールアドレス(CC): [text area]

255 characters remaining.
Note: E-mails should be separated by comma (,)

TAC Case Collection

実際に TAC エンジニアがサポートしてきた事例を検索し、参照できるツールです。ハードウェア、ソフトウェア、設定、パフォーマンス等について、症状や質問とそれに対するソリューション情報を提供しています。

注意 1 :TSRT で申請されたサービスリクエストは自動的にシビラティ 3 に設定されます。シビラティ 1、またはシビラティ 2 のネットワークダウンに関する緊急サービスリクエストを申請する場合は、Japan TAC に電話またはメールにて申請をしてください。各シビラティの定義に関しては、サービスリクエストコンタクトをご確認ください。

サービスリクエスト ガイドの URL :

<http://www.cisco.com/web/JP/support/loc/contact/index.html>

障害の評価

サービスの停止に関する質問では、ネットワーク障害により、サービスの中断など業務に重大な影響を与えているかを確認します。(必須)

注意 2 :TSRT では、シビラティ 3、4 の新規サービスリクエストの受付を前提としていますので、この質問には **いいえ** と回答されることを予測しております。**はい** と回答された場合は、サービスリクエスト番号が発行された後、シビラティ 1、2 での対応が必要であるかの状況把握の質問を担当者からさせていただきます。

連絡先情報

ご希望の連絡方法を**電話**または **E メール** から選択して下さい。(必須)

お客様の連絡先は、TAC サービスリクエストツールにログインされた Cisco.com ユーザー ID のプロフィール情報が自動的に入力されます。

プロフィール上に登録されている電話番号、又はメールアドレスが 2 つある場合は、プルダウンメニューから選択ができます。このサービスリクエスト申請のみに使用する連絡先を入力する場合は、**その他のメールアドレス**、**その他の電話番号**を選択して、に入力します。

お客様の Cisco.com プロファイル情報を編集するには、Cisco.com プロファイルマネージャ にアクセスして変更して下さい。

サービスリクエストの受付け完了メールの受信を希望しますか に **はい** と回答した場合、サービスリクエスト番号の確認メールが受信できます。サービスリクエスト受付け完了メールの際に CC:が必要な場合は、**その他のメールアドレス(CC)** に入力します。複数設定の場合は、カンマ (,) で区切り、スペースを入れずに入力してください。

2. 障害内容の詳細

障害内容の詳細の記入、テクノロジーカテゴリの選択、お客様の作業状況の選択をします。

HOME Support
TAC Service Request Tool -- New Request

1 リクエストの設定 2 障害内容の詳細 3 製品の選択 4 完了

Help Feedback

Related Tools
Dynamic Configuration Tool
TAC Service Request Tool -- My Requests
RMA Service Order Tools

**は必須フィールドです。

障害内容の詳細

サービスリクエストの件名 * 障害対応依頼:xxxxxxxxxxxxxxxx

障害内容の詳細 *
記入内容はこちらのテンプレートをご利用ください

TSRT ご利用時は、* 印のついた項目を必ずご記入下さい。
1. シンボライ: *
2. 契約番号:
3. 会社名: (日本語) (英語) *
4. 住所: (日本語) (英語)
5. 担当者名: (日本語) (英語) *
6. Cisco.com ユーザ ID:
7. 電話番号:
8. FAX番号:
9. E-mail アドレス:
29679 characters remaining

追加情報
ルータ名またはノード名 ソフトウェアのバージョン

テクノロジー
障害内容に最も近いものを選択します。

テクノロジー *
ATM
Application Networking Services
Broadband Cable
Cisco Video
Collaboration and Conferencing
Contact Center Software
DSL
Data Center and Storage Networking
Dial-Access
Hardware

サブテクノロジー *
1つ選択して下さい
ATM Routers, Line Cards, PAs and Interfaces
ATM Signaling / SVCs / LANE / PNNI
Cell Based MPLS (Not Frame Based)
IMA (Inverse Multiplexing Over ATM)
LS1010/8500 (MSR) ATM Switches
Gos over ATM
RFC1483(ATM PVCs/IOAMPVPs/VP Switching

プロブレムタイプ *
1つ選択して下さい

お客様の作業状況
どのような操作または作業で発生した問題ですか? *

1つ選択して下さい

戻る 次へ リセット

障害内容の詳細

サービスリクエストの件名、障害内容の詳細 (必須)、追加情報として、ルータ名またはノード名、ソフトウェアバージョン を入力します。サービスリクエストの件名は、サービスリクエストの受付完了メールの件名となります。

注意 1 : 障害内容の詳細 には、現行のメールおよび電話によるサービスリクエスト申請時にご提供いただいている、エンドユーザ様の情報、問題の発生頻度、再現性の有無や再現方法などに関する情報も入力してください。ログ等がある場合、どのような状況 (問題の発生中、復旧後など) で取得された情報か等を入力して頂くことで、迅速かつ的確なトラブルシューティングが実施できます。

障害内容の詳細の記入内容は、「こちらのテンプレートをご利用ください」をクリックして開き、サービスリクエスト申請用テンプレートをコピーしてご利用ください。

テクノロジーカテゴリ（必須）

テクノロジー の選択肢の中から、お問い合わせ内容に最も近いキーワードを選択します。ここで選択したテクノロジーに従って、関連する **サブテクノロジー** の選択肢が更新されますので、この中からお問い合わせのキーワードをさらに詳しく定義します。その後、**プロブレムタイプ** の選択肢の中から、お問い合わせの種類を定義します。

お客様の作業状況（必須）

設計、設定、導入、運用、更新 の5つの選択肢の中から、お問い合わせ内容に最も近い作業状況を選択します。

3. 製品の選択

製品の選択 をします。

The screenshot shows the 'TAC Service Request Tool -- New Request' interface. The top navigation bar includes 'HOME', 'Support', and 'TAC Service Request Tool -- New Request'. A progress indicator shows four steps: 1. リクエストの設定, 2. 障害内容の詳細, 3. 製品の選択 (current step), and 4. 完了. On the right, there are links for 'Help', 'Feedback', and 'Related Tools' (Dynamic Configuration Tool, TAC Service Request Tool -- My Requests, RMA Service Order Tools).

The main form area is titled '申請内容を入力してください。 ※半角英数'. It contains several input fields and a search button:

- シリアル番号:** A text input field with a link '製品のシリアル番号表示場所を確認'.
- 製品名または説明:** A text input field with an example 'Example: 7200 series router'.
- 契約番号:** A text input field.
- サービスレベル:** A dropdown menu with the option '1つ選択して下さい'.
- 製品の設置場所:** A section with fields for '製品の設置場所', '市町村', '都道府県', and '国', each with a dropdown menu.

Below the form are two buttons: '戻る' (Back) and '検索する' (Search). A warning box titled '検索方法にお困りですか?' provides instructions on how to search, including a link 'シスコサービスリレーションへ確認する'. A note at the bottom states: 'ご注意: TACサービスリクエストは、サービス契約が現在有効な製品に対して申請いただけます。'

製品の選択

サービスを受ける製品名と該当の契約番号を検索します。製品名と契約情報を検索には、シリアル番号で検索、または、製品名、契約番号、サービスレベル、製品の設置場所などの複数項目から検索します。

注意 1 : ソフトウェアなどのシリアル番号がない、または、シリアル番号が管理されていないサービスの場合は、契約番号を入力して検索してください。

シリアル番号 : サービスリクエストの申請を最短で完了するためには、製品の**シリアル番号**を入力します。シリアル番号の入力により契約情報の確認がされ、申請完了の画面に移動します。入力した内容を確認後、変更が必要な場合は編集が可能です。

製品名または説明、契約番号 : 製品名、契約番号、サービスレベル、製品の設置場所などの複数の項目からの検索も可能です。検索項目を増やすことにより、検索結果を絞ることができます。

注意 2 : 検索結果は、Cisco.com ユーザID に登録されている契約番号内の情報に限られます。検索結果を増やすためには、Cisco.com ユーザID に、契約番号を追加してください。

契約番号がご不明な場合、または、現在有効なサービス契約をお持ちでない場合は、貴社のシスコ サービス契約情報の管理担当者にお問い合わせください。あるいは、シスコ認定パートナーまたはリセラー、シスコ アカウント担当者にお問い合わせください。

検索結果より該当のボタンをクリックして、次へすすんでください。

シリアル番号の提示が必要なサービスプログラムの場合、シリアル番号の提示が求められません。

シスコサービスリレーションに確認する

TAC サービスリクエストは、サービス契約が現在有効な製品に対して申請いただけます。入力した情報が正しいにも関わらず、エラーメッセージが表示される場合には、**シスコサービスリレーションに確認する** をクリックし、完了画面で内容を確認の上、送信をしてください。サービスリクエスト番号が発行され、担当者にて契約情報の確認が行われます。契約情報についての追加の確認が必要な場合には、担当者より連絡をさせていただきます。

4. 完了

サービスリクエストの申請を完了します。

HOME Support
TAC Service Request Tool -- New Request

1 リクエストの設定 2 障害内容の詳細 3 製品の選択 4 完了 Help Feedback

**は必須フィールドです。

サービスリクエストの確認

リクエスト情報: [詳細を編集](#)

シビラティ: S3 ネットワーク環境運用上の機能が損なわれている

サービスの継続的停止: いいえ

お名前:

ご希望の連絡方法: Eメール

メールアドレス:

その他のメールアドレス(CC):

電話番号:

サービスリクエスト受付完了メールの受信を希望しますか: いいえ

障害情報: [詳細を編集](#)

サービスリクエストの件名: 障害対応依頼:xxxxxxxxxxxxxxxx

障害内容の詳細: TSRT ご利用時は、*印のついた項目を必ずご記入下さい。1 シビラティ、2 契約番号、3 会社名
*表示可能な文字数だけ表示しています。省略された部分も含めて、入力いただいたすべてのテキストはTACに送信されています。

ルータ名またはノード名:

ソフトウェアのバージョン:

テクノロジータグ: IOS-XR Routing Platforms, IOS-XR Software (not IOS-XE or standard IOS), Software Selection/Download Assistance

シリアル番号:

製品情報: 製品: UNITY: *MCS 7825-HP rack, 1GB RAM, sATA RAID, Win2K, MCS-7825-H1-ECS1

製品の設置場所情報: 設置住所:

オプションのトラッキング情報(シスコ販売代理店専用)

ヘルプデスクトラッキング: 謝辞のトラッキング番号 登録日
 Year Month Day

PICA ID:

PICAエンドカスタマー メールアドレス:

サービスリクエスト申請に提供した情報を確認します。 変更する場合は、[詳細を編集](#)をクリックして下さい。

画面に表示された情報が正確であることを確認したら、[送信](#) をクリックします。

注意 1 : 戻っての編集はできません。内容を十分ご確認の上、送信して下さい。

送信後、お客様の**サービスリクエスト番号**が表示されます。サービスリクエスト番号をお控ください。

HOME Support
TAC Service Request Tool -- New Request **TAC Service Request Tool -- New Request**

サービスリクエストの確認

■ サービスリクエストの送信に成功しました。サービスリクエスト番号は # [redacted] です。後ほど担当者よりご連絡いたします。

オプションの次のステップ:
[ファイルのアップロード](#): ログやこの障害に関連するファイルを添付して下さい。 的確な問題の把握により回答時間短縮につながります。
[サービスリクエストの更新と確認](#)
[別のサービスリクエストの作成](#)
TAC推奨ソリューション:
次のソリューションにより、同様の障害を解決できたケースがあります。
[TAC Case Collection](#)

Help Feedback

Related Tools
[Dynamic Configuration Tool](#)
[TAC Service Request Tool - M Requests](#)
[RMA Service Order Tools](#)

オプションの次のステップ

ファイルのアップロード

ファイルアップロード機能では、ファイルを追加情報として添付することができます。アップロードされた情報はサービスリクエストに添付され、シスコ TAC エンジニアによる問題の解決に役立ちます。添付可能なファイルサイズは **10GB** までです。

File Upload

Upload History
No Files To Display !

Upload New Files
You may attach files up to 10 GB in size to your Service Request. Files are encrypted and secure during upload to Cisco.
NOTE: Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0_17 or later is required. Download the latest Java update at www.java.com. Please see the [System Requirements and Limitations](#) for more information.

Non-Java users can email files up to 20 MB to attach@cisico.com with the Service Request number in the subject line (SR xxxxxxxx), or contact your Service Request owner for alternate methods to transfer files to Cisco.

File Name:

File Type:
 Crash/Core Dump Error Message Packet Capture
 Debug Output Log/Trace File Show Tech/Config
 Diagram Other

Comments for TAC

255 characters remaining

1. アップロードするファイルを選択するには、**Browse** をクリックして、お客様のローカルディレクトリのファイルを選択します。

2. アップロードされるファイルのタイプを表すファイルタイプを選択します。 確実にファイルを添付するには、正しいファイルタイプが必要です。

3. [Comments for TAC](#) に任意の追加情報を入力します。

[Upload Files](#) をクリックして、ファイルを送信します。

複数のファイルをアップロードする場合は、ステップ 1 ~ 3 を繰り返します。

注意 1 : ファイルは暗号化され、安全にアップロードされます。

注意 2 : 現在、日本語でのファイル名、コメントはサポートしておりません。半角英数ご入力してください。日本語は入力すると文字化けします。

注意 3 : ファイルアップロードには、下記の条件が必要です。

ブラウザ : Microsoft Internet Explorer 6.0 以上、Mozilla Firefox 3.0 以上

Java : Java Runtime Environment (JRE) 1.6_17 以上

詳細は [System Requirements and Limitations](#) をご参照ください。

注意 4 : ファイルアップロードがツールにてできない場合は、E メールによるファイルアップロードが可能です。E メール件名にサービスリクエスト番号 9 桁を記載し、20MB までのファイルを添付して attach@cisco.com へ送信してください。

サービスリクエストの更新と確認

TAC サービスリクエストの検索ツールでは、各サービスリクエストの履歴とステータスの照会ができ、申請されたサービスリクエストのアップデートも可能です。また、全ての申請されたサービスリクエスト、及び、過去 18 ヶ月以内にクローズされたサービスリクエストの情報が表示されます。

[サービスリクエストの更新と確認](#) をクリック、または、このツールの右側にある [TAC Service Request Tool -- My Requests](#) からアクセスします。

Search Your Service Requests

If this is your first time using this tool, you may wish to read the help page before getting started.

Search by Service Request Number

Enter Number: *

Cisco Service Request Number

Helpdesk Tracking Number

Advanced Search

A * denotes a required field

Search by *

Contract Number [Find Contract](#)

PICA ID

Cisco.com User Name

Service Request Status *

Open

Closed

Pending Customer Response **New Feature**

Creation Date

All Dates

From: Day Month Year To: 13 MAY 2010 (in GMT)

Contact:

Last Name Phone

Sort By

Search by Router/Node Name

Router/Node Name *

サービスリクエスト番号、または**ヘルプデスク トラッキング番号**を入力して、**Search** をクリックします。 お客様のサービスリクエストの履歴と詳細が表示されます。

Advanced Search では、お客様の**契約番号**を入力します。 検索範囲を絞り込むには、ステータス（オープン/クローズ）、特定の日付範囲、連絡先名などを入力します。 **Search** をクリックすると、お客様のサービスリクエストの履歴と詳細が表示されます。

注意 3 : このツールは日本語サポートをしておりません。半角英数で入力してください。

別のサービスリクエストの作成

サービスリクエストの申請を続けて行う場合は、リクエストの設定のページに戻ります。

TSRT についてのご質問、ご不明な点がございましたら、japan-tac@cisco.com までご連絡ください。