

# TAC サービスリクエストツール (TSRT)

ユーザガイド v3.1



## TAC サービスリクエストツール (TSRT) にアクセスする

Japan TAC Web のトップページより、[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 TAC Web の URL :

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

日本語版 TSRT の URL :

<http://www.cisco.com/jp/go/tac/sr>



**注意 1** : サービスリクエストの申請には、現行のメールおよび電話によるサービスリクエストの受付と同様、Cisco.com username が必要です。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 username を使用して、サービスリクエストの申請をしてください。Cisco.com username 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](http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja_JP)

**注意 2 :** 日本語版 TSRT へのアクセスを試みたにも関わらず、英語版 TSRT にナビゲートされた場合、画面右上の **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。

**注意 3 :** 日本語版 TSRT で新規サービスリクエストをオープンすると、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。一方、英語版 TSRT で新規サービスリクエストをオープンすると、Global TAC により英語でのサポートが提供されます。

**注意 4 :** TSRT ではシビラティ 3、4 のサービスリクエストのみ申請できます。シビラティ 1、2 のサービスリクエストを申請する場合、電話もしくはメールにて申請してください。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コンタクトの URL :

<http://www.cisco.com/jp/go/tac/cntrt/>

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。

Products & Services | Ordering | Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

Technical Support & Documentation  
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

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 はご確認済みですが、同様の障害が他にも起きていないかを確認できます。

重要な注意:

- シビラティ3または4のサービスリクエストをオンラインで受け付けます。シビラティ1または2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・祝日を除くJapan TACの営業時間内(9:00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TSRT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か。\*

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](#)

いいえ

**連絡先情報**

お名前: CMCTACTest PartnerUser@ [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:

その他のメールアドレス:

電話番号: \*

プロファイルと同様:

その他の電話番号:

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

はい

その他のメールアドレス(CC):

[次へ](#) [リセット](#)

**Toolkit:** Roll over tools below

[Feedback](#) | [Help](#)

**Related Tools**

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

**障害の評価** 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。

**注意 1** : 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おりますので、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がオープンされた後、担当者からご連絡をし、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させていただきます。

**連絡先情報** では、TAC エンジニアからの連絡方法、連絡先について指定します。TSRT にログインしたユーザの **Cisco.com** プロファイルに登録されている電話番号とメールアドレスが表示されますので、連絡先を変更する場合は、**その他のメールアドレス**、**その他の電話番号** に入力します。CC: にメールアドレスを追加したい場合は、一番下段の **その他のメールアドレス(CC)** にメールアドレスを入力します。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。

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。

### [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。

## 2. 障害内容の詳細

障害内容の詳細、テクノロジーカテゴリの選択、製品の特定をします。

Products & Services | Ordering | Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

Technical Support & Documentation  
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

\* \* 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作成

障害内容の詳細

Severity	: 3
契約番号	: 20xxxxxx
会社名	: Cisco
担当者名	: Cin Toot
Cisco.com username	: partner8
電話番号	: 03-xxxx-xxxx
FAX番号	:

23847 characters remaining

追加情報

ルータ名またはノード名	ソフトウェアバージョン
<input type="text" value="c001"/>	<input type="text" value="24.8"/>

テクノロジー カテゴリ

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-Centric Networking
- Cable
- Carrier Flex, Integrated Systems (CRS-1) and/or IOS-XR
- Cisco Conferencing
- Cisco Viron
- Contact Center Software
- Unified Networking
- UCI
- Dial Access

サブテクノロジー \*

- 1つ選択して下さい
- ATM/OTV/CE Emulation on OS (CES)
- ATM Routers, Line Cards, FEs and Interface
- ATM Switches (Switches Virtual Circuit/VP/VP1677)
- ATM Strategies (UNI/FUNI/UNI/ISP)
- ATM to Frame Relay Interworking
- Catalyst ATM Modules
- IMA (Inverse Multiplexing Over ATM)
- LANE/SSRP/FSRP over LANE
- LS1013/8500 (MSR) ATM Switches

プロブレムタイプ \*

- 1つ選択して下さい
- Configuration/Adaptation
- Error Messages, Logs, Debugs
- Hardware CDA
- Hardware Failure

製品の特定

シリアル番号はありますか。 \*

はい、シリアル番号があります。

シリアル番号を入力し、エラーになるようでしたら、'はい、シリアル番号がありません' を選択して次に進んでください。  
シリアル番号の確認には [Cisco Product Identification Tool](#) をご利用下さい。

いいえ、シリアル番号がありません。  
シリアル番号がない場合は、次のページでお望みの製品を探して選択できます。

戻る

Toolkit: Roll over tools below  
Feedback | Help

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

**障害内容の詳細** では、**サービスリクエストの件名、障害内容の詳細、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。

**テクノロジーカテゴリ** では、**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。

**製品の特定** では、シリアル番号をお持ちの場合は、**シリアル番号はありますか。** にて **はい、シリアル番号があります。** を選択の上、シリアル番号を入力してください。シリアル番号をお持ちでない場合、**いいえ、シリアル番号がありません。** を選択してください。

**注意 2：**シリアル番号を入力した場合、**3. 製品の選択** のステップを省略することが可能ですが、データベースの情報が正しく更新されていない場合、エラーが発生して次のステップへ進めない場合がございます。その場合は **いいえ、シリアル番号がありません。** を選択してください。

**注意 3：**サービスリクエストを申請するためには、Cisco.com プロファイルには有効な契約番号の登録が必要です。契約番号は、Cisco.com プロファイルマネージャ [http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile\\_root.do](http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_root.do) より登録できます。または、cisco.com username、契約番号、会社名、連絡先を明記の上、web-help-j@cisco.com までご連絡ください。

**注意 4：**契約内容により、シリアル番号が必要とされる場合には、サービスリクエストの申請後、担当者よりシリアル番号に関して確認させていただきます。

### 3. 製品の選択

**製品の選択**、**製品の設置場所** の選択をします。

Products & Services | Ordering | Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

#### Technical Support & Documentation

### 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

次に従って、障害が発生している製品を選択して下さい。その製品が一覧にない場合は、フィルタを使用して下さい。  
シリアル番号がある場合は、前のページに戻って、そのシリアル番号を入力できます。  
\*\*は必須フィールドです。

#### 製品の選択

**製品リストオプション:** 製品を表示:

契約に関連する製品

選択されたテクノロジークテゴリに関する製品だけを表示:  
ATM, ATM Circuit Emulation on IOS (CES) - [変更](#)  
 選択解除すると、さらに製品が表示されます。

**製品ファミリーを選択: \*** **製品を選択 \***

フィルタリストにキーワードを入力

フィルタリストにキーワードを入力

7200 FAMILY	"Cisco 7206, 6-Slot chassis, 1 AC Power Supply : CIS007206
8510 FAMILY	Cisco 7200 AC Power Supply Option : PWR-7200
CAT 5000 FAMILY	Cisco 7200 Series NetFlow License : FR-NF72
	Cisco 7200 Input/Output Controller : O7200-I/O
	Cisco 7200 Input/Output Controller, Spare : O7200-I/O=
	Cisco 7200 Series Blank Card Carrier : MAS-72KBLANK
	Cisco 7200 Redundant AC Power Supply Option (280W) : PWR-7200/2
	*Network Processing Engine NPE-200 (64MB default memory) : NPE-200
	*Cisco 7200 Input/Output Controller with Fast Ethernet Port : O7200-I/O-FE
	Cisco 7200 I/O PCMCIA Flash Disk, 110 MB Option : MEM-I/O-FLD110M
	Cisco 7204VXR, 4-slot chassis, 1 AC Supply w/IP Software : CIS007204VXR
	*32MB Memory for NPE-300/NPE-225/NPE-175 in 7200 Series : MEM-SD-NPE-32MB
	Cisco 7206VXR, 6-slot chassis, 1 AC Supply w/IP Software : CIS007206VXR
	*7200VXR NPE-300 w/ 32MB base mem (128 MB addtl default mem) : NPE-300
	Cisco 7200 I/O PCMCIA Flash Disk, 128 MB Option : MEM-I/O-FLD128M

戻る 次へ リセット

**製品の選択** では障害機器の製品名を選択します。契約番号、製品ファミリーをもとに絞り込むことが可能です。次へ をクリックすると、**製品の設置場所** の画面に移動します。

Products & Services | Ordering | Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

Technical Support & Documentation  
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

\*\*\* は必須フィールドです。

製品の設置場所: ^Cisco 7206, 6-Slot chassis, 1 AC Power Supply: CISCO7206

契約番号と会社名を選択: \* [更に詳細な条件で契約番号を検索](#)

契約番号でフィルタ  
1つ選択して下さい

市区町村でフィルタ  
1つ選択して下さい

都道府県でフィルタ  
1つ選択して下さい

国でフィルタ  
1つ選択して下さい

契約番号	製品の設置場所	住所	市区町村、都道府県、国
<input checked="" type="radio"/> 22610E C4P	CISCO SYSTEMS INTERNATIONAL BV	CLIPPER BUILDING	AMSTERDAM, NL
<input type="radio"/> 22610E C4P	この契約番号の製品の設置場所に該当製品がない場合はここを選択		

2 個の結果中 1-2 個目を表示しています。 | < 前へ 1 次へ >

契約番号に設置場所の登録がありません。これを選択すると、次のページで契約番号または製品を再選択する必要があります。

[戻る](#) [次へ](#) [リセット](#)

Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

ights reserved. Terms and Conditions, Privacy Statement, Cookie Policy and Trademarks of Cisco Systems, Inc.

**製品の設置場所** では、障害機器の設置場所を選択します。契約番号、地域をもとに絞り込むことが可能です。

## 4. 完了

サービスリクエストの**確認** をします。

Products & Services | Ordering | Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

Technical Support & Documentation  
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

\* \* \* 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](#)

シミュレイ -  
S3 ネットワーク運用上の機能が損なわれている

サービスの継続的停止 -  
はい

お名前 -  
HARRY

ご希望の連絡方法 -  
メール

メールアドレス -  
hson@csoo.com

電話番号 -  
2086249523

サービスリクエスト受け完了メールの受信を希望しますか:  
はい

**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:xxxxxについて

障害内容の詳細:  
Severity: 3 契約番号: 20xxxxx 会社名  
\*表示可能な文字数だけ表示しています。省略された部分もあてて、入力したいすべてのテキストはTACに送信されます。

ルータ名またはノード名:  
ソフトウェアのバージョン:  
テクノロジーカーテリ:  
ATM, ATM Circuit Emulation on IOS (CES), Configuration Assistance

シリアル番号:  
UNKNOWN

**製品情報:**  
[詳細を編集](#)

製品:  
7200 FAMIL: Cisco 7206, 6-Slot chassis, 1 AC Power Supply, CISC07206

**製品の製造場所情報:**  
[詳細を編集](#)

製造住所:  
220 034: CISCO SYSTEMS INC FOR US INTERNAL DEMO EVAL ONLY - C4P  
CISCO SYSTEMS INTERNATIONAL BV  
CLIPPER BUILDING  
AMSTERDAM, NL

### オプションのトッキング管理 (Cisco 販売代理店専用)

ヘルプデスクトッキング: 会社のトッキング番号  登録日  Year  Month  Day

PICARD:

PICARDカスタマー メールアドレス:

**Toolkit:** Roll over tools below  
Feedback | Help

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

内容を確認後、**送信** をクリックします。

**注意 1** : 送信後、戻っての編集はできません。訂正が必要な場合は、送信前に [詳細を編集](#)

をクリックし、入力した画面に戻る必要があります。

送信後、[サービスリクエストの確認](#)ページへ移動しますので、サービスリクエスト番号をメモしてください。

Products & Services | Ordering | Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

### Technical Support & Documentation

## 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 #603529975 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](#)

Toolkit: Roll over tool  
Feedback | Help

**Related Tools**

[Dynamic Configuration](#)  
[TAC Service Request](#)  
[Requests](#)  
[RMA Service Order](#)

Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

rights reserved. [Terms and Conditions](#), [Privacy Statement](#), [Cookie Policy](#) and [Trademarks](#) of Cisco Systems, Inc.

ファイルを添付する場合、画面中央の[ファイルのアップロード](#)をクリックします。1回に3つのファイル、最大20MBまでアップロードすることが可能です。

## Upload Options

Use the fields below to upload up to three files at one time (totaling 20 MB) to your service request.  
Note: Files are uploaded without encryption at this time.

### File 1

File Name

 

Comments for TAC

255 characters remaining

### File 2

File Name

 

Comments for TAC

255 characters remaining

### File 3

File Name

 

Comments for TAC

255 characters remaining

**注意 2** : 現在、日本語のファイル名、コメントをサポートしていません。半角英数でご入力ください。

**注意 3** : トラブルシューティングに必要な追加情報は、担当者からの連絡後、メールで送信して頂くか、ご自身でアップデートすることが可能です。ご自身でアップデートされる場合、このツールの右側にある Related link : [TAC Service Request Tool -- My Requests](#) をクリック、または、Japan TAC Web のトップページ内の[サービスリクエストの検索](#) のリンクより行います。

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](mailto:japan-tac@cisco.com) までご連絡ください。