

Richtlinien zur Öffnung von Support-Anfragen für Cisco Kinetic für Städte

Inhalt

[Einführung](#)

[Wie kann ich eine Support-Anfrage \(SR\) für Fragen oder Probleme im Zusammenhang mit CKC stellen?](#)

[Schritt 1: Erstellen Sie ein CCO-Konto für den Zugriff auf Cisco Services.](#)

[Schritt 2: Verknüpfen Sie Ihre Support-Vertragsnummer mit Ihrer CCO-ID.](#)

[Schritt 3: Support-Anfrage für CKC öffnen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie das Technical Assistance Center (TAC) bei Problemen oder Fragen im Zusammenhang mit der Cisco Kinetic for Cities (CKC) unterstützen können.

Wie kann ich eine Support-Anfrage (SR) für Fragen oder Probleme im Zusammenhang mit CKC stellen?

Um ein Serviceticket beim Cisco TAC zu erstellen, müssen Sie Folgendes befolgen:

- Benutzername und Kennwort für Cisco.com (CCO).
Die Schritte hier erläutern Ihnen, wie Sie eine Datei erstellen, wenn Sie diese nicht haben.
- Ihre Support-Vertragsnummer.
Diese 9-stellige Nummer muss von Ihrem Vertriebsmitarbeiter oder Partner bereitgestellt werden. Wenn Sie die Nummer nicht kennen, sollten Sie sich am besten mit ihnen in Verbindung setzen.

Schritt 1: Erstellen Sie ein CCO-Konto für den Zugriff auf Cisco Services.

Wenn Sie bereits über ein CCO-Konto für ein anderes Cisco Produkt oder einen anderen Cisco Service verfügen, können Sie diesen Schritt überspringen und sich bei dem Konto anmelden, das bereits in Schritt vorhanden ist. 2.

Um ein neues Konto zu erstellen, navigieren Sie zu <https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/enrollment-ui> und füllen Sie das Formular mit Ihren persönlichen Daten aus, wie im Bild gezeigt. Verwenden Sie am besten Ihre berufsbezogene E-Mail- und Geschäftsadresse, um die Vertragsvalidierung in einem späteren Schritt zu beschleunigen.



Create Account

Already have an account? [Sign In](#)

Email

First Name

Last Name

Country

Select a country or start typing for suggestions



Company

Password

Create a password

Confirm Password

Re-enter your password

Would you like updates about Cisco promotions, products and services?

Email

Yes

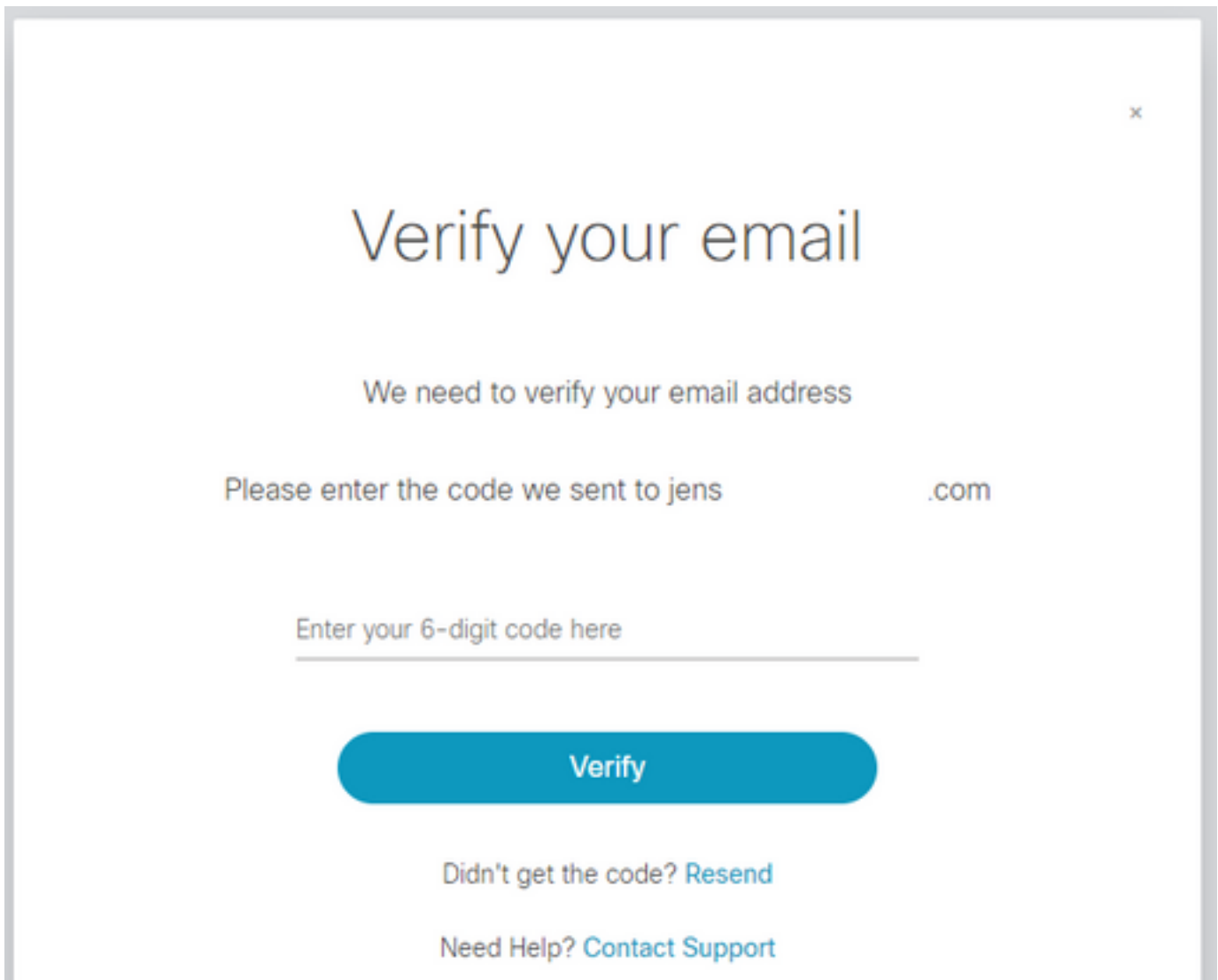
No

By clicking Register, I confirm that I have read and agree to the [Cisco Online Privacy Statement](#) and the [Cisco Web Site Terms and Conditions](#).

Register

Wenn Sie das Formular ausgefüllt haben, klicken Sie auf **Registrieren** und warten Sie, bis die E-Mail-Verifizierung in Ihrer Mailbox eingeht.

Sobald Sie den sechsstelligen Code erhalten haben, geben Sie ihn wie im Bild gezeigt in das Formular ein.



Wenn alles gut geht, haben Sie erfolgreich ein CCO-Konto für den Zugriff auf Cisco Services erstellt.

Schritt 2: Verknüpfen Sie Ihre Support-Vertragsnummer mit Ihrer CCO-ID.

Dieser Schritt ist erforderlich, um Berechtigungen für Ihre CCO-ID bereitzustellen, um SR mit Cisco zu öffnen.

Navigieren Sie zum Support Case Manager (SCM), indem Sie Folgendes verwenden:
<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

Melden Sie sich mit Ihrer vorhandenen oder neu erstellten CCO-ID aus Schritt 1 an, wie im Bild gezeigt.



Log in to your account

Username or email

[Forgot username?](#)

Next

[Create a new account](#)

Wenn Sie im nächsten Bildschirm diese Nachricht erhalten, bedeutet dies, dass noch keine Verträge mit Ihrer CCO-ID verknüpft sind.

Wenn Sie die Nachricht nicht sehen oder einen zusätzlichen Vertrag zu Ihrer CCO-ID hinzufügen möchten, können Sie den folgenden Link verwenden:

<https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/profile-ui/personal>

Support Case Manager



To create or manage a case, you must have an active service contract linked to your account. Would you like to add one now?

Yes, take me to Support Home

Don't know your service contract number? Call global TAC at:

+1-800-553-2447 (US/Canada, toll free)

+1-408-525-6800 (US/Canada, local charges may apply)

or find TAC in your region

Klicken Sie auf **Ja**, um fortzufahren.

Füllen Sie auf der nächsten Seite im Bereich "Persönlich" Ihre Adressinformationen und Ihren Firmennamen aus, wie im Bild gezeigt.

Site Address

Add New Address

Company Phone Number



Job Role

Select job role

Job Level

Select job level

Job Title

Enter your job title

Sobald Sie die Informationen korrekt eingegeben haben, navigieren Sie zum Abschnitt **Zugriffsverwaltung**, wie im Bild gezeigt.

Profile Management



Home



Personal



Security



Settings



Access Management

Klicken Sie unter Access Management (Zugriffsverwaltung) auf **Add Access (Zugriff hinzufügen)**, um Ihren Support-Vertrag mit Ihrer CCO-ID zu verknüpfen, wie im Bild gezeigt.

Access

Services & Support | Smart Accounts | Ordering | Smart Services | CCIE | Partners | PICA Users



Do you need additional access to services and support? Associate your Cisco Account with your company service contracts, Bill-to IDs, or product serial numbers for either full support or downloads only access.

Add Access

Your Current Access | Your Access Requests

Not shown: Contracts with downloads only access

Grant Access for Users From Other Companies


Contract Number  | Bill-to ID  | Administrators

- Find Access - | - Find Access -

No data available in table

Showing 0 to 0 of 0 entries


For Access Issues

Email 

Your Current Access

No access is found

Wählen Sie **TAC- und RMA-Ticket-Erstellung, Software-Download, Support-Tools und Inhalte mit entsprechendem Status** auf **Cisco.com** wie im Bild gezeigt.

Add Access 

What type of access are you requesting?

Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

TAC and RMA case creation, Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

Your entitlement to services is defined by your contract's coverage terms.

If you are an end customer who purchased a Partner-Branded Service support contract, you are only entitled to Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com, and must contact your Reseller in the event that TAC support or RMA is needed.

Go

Geben Sie auf der nächsten Seite den Vertrag an, und geben Sie die Vertragsnummer ein, die Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter erhalten haben oder die mit Ihrer Bestellung kommuniziert wurde, wie im Bild gezeigt.

Wenn Sie die Nummer nicht haben, wenden Sie sich, wie bereits erwähnt, an Ihren Vertriebsmitarbeiter oder Partnerkontakt.

In order to receive Full Support Access to products covered by your service contract(s), associate your Cisco Account to the service contract either directly, or through the Bill-to ID.

Bill-to ID(s)



Choose this option if you are a partner, or if your company purchased service directly from Cisco. Bill-to ID requests are sent to your company contract administrator for review. If approved, you will be authorized to obtain support on all of the contracts under that Bill-to ID.

OR

Specific Contract(s)

Choose this option if you purchased service through a partner, or if you only need support access to specific service contracts.

Enter service contract number(s) if you have it.

By Service Contract Number(s)



OR

If you don't know your service contract number, you can enter the Serial Number of any product covered by your service contract.

By Serial Number



All submitted requests will be reviewed by an administrator.

By clicking Submit you acknowledge that you have reviewed and agree to comply with the terms of any applicable [Cisco Service Descriptions](#)

Need help?

- You can check your current access from your [Cisco Account Profile](#). To purchase a contract, contact your Cisco Partner or Reseller, Cisco Account Team, or see [Order Services](#).



Chat Now

for live assistance with contract association requests or access issues.

Wenn Sie diese Schritte abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Senden**, um das Formular einzusenden.

Es kann einige Zeit dauern, bis der Vertrag hinzugefügt wird, und es hängt davon ab, wie einfach es ist, die CCO-ID-Informationen mit den Vertragsinformationen zu verknüpfen.

Wenn alles gut geht, sollten Sie eine E-Mail erhalten, in der angegeben wird, dass das Hinzufügen des Vertrags zu Ihrer CCO-ID genehmigt wurde, und Sie können mit Schritt 3 fortfahren.

Schritt 3: Support-Anfrage für CKC öffnen

Der letzte Schritt des Vorgangs besteht darin, den tatsächlichen SR für das Problem/die Frage zu öffnen, das/die Sie haben.

Falls Sie in Zukunft einen weiteren öffnen möchten, können Sie natürlich die ersten beiden Schritte überspringen und sofort mit diesem beginnen.

Beachten Sie, dass Fälle mit hohem Schweregrad (S1/S2) nur telefonisch geöffnet werden können.

Sie können das Cisco Interactive Network (CIN) unter diesen Nummern erreichen. <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>.

Stellen Sie sicher, dass Ihre CCO-ID, Ihre Vertragsnummer und diese Technologie/Subtechnologie bereit sind, um den Prozess zu beschleunigen.

Navigieren Sie mithilfe der URL zum SCM: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>.

Melden Sie sich mit Ihrer CCO-ID von Schritt 1 an, wie im Bild gezeigt.



Log in to your account

Username or email

[Forgot username?](#)

Next

[Create a new account](#)

In SCM sehen Sie die vorhandenen CCO-ID-Tickets. Um ein neues Ticket zu öffnen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Ticket öffnen**, wie im Bild gezeigt.



Severity ?

Network Down (S1)
 Severely Degraded (S2)
 Network Impaired (S3)
 Ask a Question (S4) ?

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Title

CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456

59/80 characters

Description

Our CKC instance URL: <https://ckcsandbox.cisco.com/app/?login&client=devnet>
 We are not getting any more data for a specific environment sensor (123456) for the last 45 minutes.

176/32000 characters

Technology

Cisco Suggestions ?

Manually select a Technology...

OR

Klicken Sie anschließend auf **Technologie manuell auswählen** und wählen Sie die entsprechende Option aus.

×

Select Technology

🔍

∨ Solution Support (SSPT - contract required)

Cisco Kinetic for Cities-CKC (Solution Support Contract Required)

Dadurch wird sichergestellt, dass der SR sofort mit dem richtigen Team endet, das über CKC-Kenntnisse verfügt.

Wählen Sie anschließend einen Problembereich aus, der am besten mit der Art der Serviceanfrage übereinstimmt, die Sie aufrufen, und füllen Sie den Rest des Formulars aus.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche "Submit" (Senden), um die Serviceanfrage zu starten.

Wenn alles gut geht, sollte die Anfrage erstellt und an einen erfahrenen Techniker weitergeleitet werden, der Sie kontaktieren wird, um an dem Problem zu arbeiten.

Während der gesamten Lebensdauer des SR können Sie alles über SCM verwalten.

Die Kommunikation erfolgt meist per E-Mail. Stellen Sie sicher, dass Sie attach@cisco.com immer in das Feld An: und die SR-Nummer in der Betreffzeile ein.

Auf diese Weise wird die gesamte Kommunikation mit der richtigen Groß- und Kleinschreibung verknüpft und in SCM wie im Bild gezeigt angezeigt.

The screenshot shows the Cisco Support Case Manager interface. At the top, there is a navigation bar with links for Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, and Partners. The user's name, Jens Depuydt, is displayed in the top right corner. The main header area contains the title 'Support Case Manager' and 'Details for Jens'. Below this, there is a link to 'SCM Home' and a chat prompt 'Having trouble creating a case? Chat Now'. The case ID '687225519' is shown, followed by the case title 'CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456'. The interface includes tabs for 'Summary', 'Notes', and 'Attachments', with 'Notes' being the active tab. There are buttons for 'Add Notes', 'Add Files', and 'Save as PDF'. A table displays the notes, with columns for 'From', 'Title', and 'Date'. The table shows six entries, all dated 07/31/2019. At the bottom, there is a footer with links for 'Contacts', 'Feedback', 'Site Map', 'Terms & Conditions', 'Privacy Statement', 'Cookie Policy', and 'Trademarks'.

Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners Jens Depuydt

Support Case Manager

Details for Jens

SCM Home Having trouble creating a case? Chat Now

☆ 687225519

CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456

1 of 1

Summary Notes Attachments Add Notes Add Files Save as PDF

Expand All | Preview All 1 - 6 of 6 Notes per page: 25 | 50 | All

	From	Title	Date
▼	jedepuyd	Email In	07/31/2019 at 17:41:50
▼	jedepuyd	Email In	07/31/2019 at 17:39:47
▼	jedepuyd	KT ACTION PLAN	07/31/2019 at 17:38:48
▼	jedepuyd	PROBLEM DESCRIPTION	07/31/2019 at 17:38:48
▼	cisco-technical-support@cisco.com	Email In	07/31/2019 at 17:37:53
▼	JensI	CUSTOMER SYMPTOM	07/31/2019 at 17:37:52

Contacts | Feedback | Site Map | Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks

Weitere Informationen zu SCM und dessen Verwendung finden Sie unter:
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tools/scm/help/en-US/index.html>