

Someta una petición del soporte del ESA, del S A, o del WSA

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Cuándo someter un SENIOR](#)

[Proceso de la creación de caso](#)

[Abra un SENIOR](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo abrir una petición del soporte (SENIOR) del dispositivo de seguridad del correo electrónico de Cisco (ESA), del dispositivo de la Administración del Cisco Security (S A), o del dispositivo de seguridad de la red de Cisco (WSA).

Tip: El material para este documento se adapta de la Ayuda en Línea para el ESA. La Ayuda en Línea puede servir como recurso valioso para las Instrucciones detalladas sobre la mayor parte de las características en el dispositivo. Para alcanzar la Ayuda en Línea del dispositivo GUI, hojee a una sección que usted tiene preguntas alrededor, y después navegar **para ayudar > Ayuda en Línea**. El archivo de ayuda señala a más información sobre la característica en la página a la cual usted hojeó. Usted puede también utilizar la lengüeta del índice dentro de la Ayuda en Línea para buscar para otro tema.

Antecedentes

El SENIOR es una manera conveniente de alcanzar el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) con un nuevo problema o de agregar la información a un problema actual. Cuando usted somete un SENIOR, su archivo de configuración del aparato se empaqueta con los datos diagnósticos del dispositivo en el SENIOR. Además, la forma proporciona una manera ordenada de comunicar los síntomas y la descripción de problemas de su perspectiva.

Cuándo someter un SENIOR

Usted debe someter un SENIOR a TAC en estos casos:

- Cuando usted debe abrir un nuevo caso con TAC.

- Cuando usted tiene un caso actual abierto con TAC y lo quisiera utilizar la herramienta para cargar los diagnósticos del archivo de configuración y del dispositivo al caso.

Proceso de la creación de caso

Este proceso ocurre cuando se crea un caso TAC:

1. El sistema realiza un control automático del derecho. Si el control del derecho pasa sobre la presentación del SENIOR, el sistema le envía una contestación automatizada. Para pasar automáticamente el control del derecho, su identificación del usuario del cisco.com (CCOID) se debe asociar a su contrato del acuerdo de servicio para el dispositivo específico del cual usted somete la petición.
2. Si el SENIOR es recibido por Cisco pero falla el control del derecho por cualquier motivo, el SENIOR se remite a un equipo que ayude a la creación manual del caso.
3. Si el SENIOR especifica un número de caso actual, y ese caso está abierto con TAC, los datos del SENIOR se añaden al final del fichero al caso actual (un nuevo caso no se crea).

Tip: Para ver una lista de contratos de servicio que se asocien actualmente a su perfil del cisco.com, visite al [administrador del perfil del cisco.com](#). Si su problema es urgente y/o usted no recibe una contestación del correo electrónico a su petición, llame el TAC de Cisco directamente vía uno de los [números de teléfono libres regionales del TAC de Cisco](#).

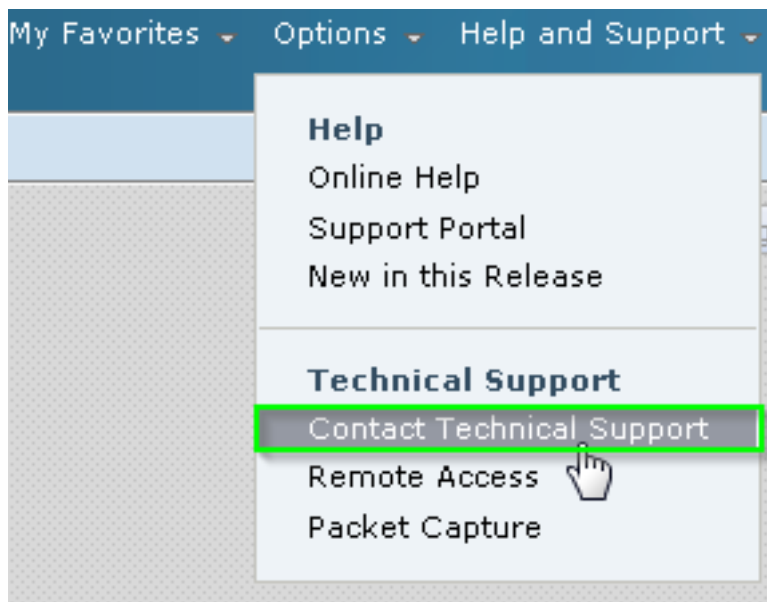
Abra un SENIOR

Note: Sea consciente que cuando usted abre un caso de soporte con el procedimiento que se describe en esta sección, el archivo de configuración del aparato está enviado a TAC. Si usted no desea presentar un archivo de configuración, entre en contacto TAC directamente vía un Método alternativo, tal como el método que se describe en la sección anterior.

Para que el SENIOR sea creado como caso TAC por Cisco, el dispositivo se debe conectar con Internet y capaz de enviar el correo electrónico del puerto TCP 25. Si usted utiliza un S A o un WSA, asegúrese de que haya una ruta predeterminada del Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) configurada, pues hay muchos Firewall que pueden interferir con el correo saliente del puerto TCP 25.

Complete estos pasos para someter un SENIOR a TAC:

1. Firme en el GUI del dispositivo.
2. Navegue para ayudar y Soporte técnico del soporte > del contacto:



3. Especifique a los beneficiarios del SENIOR:

Marque la casilla de verificación del **soporte de cliente de Cisco IronPort** para enviar la petición a TAC.

Opcionalmente, ingrese las direcciones email de cualquier contacto alternativo en los *otros beneficiarios* colocan dentro de la forma.

4. Llene el formulario, y asegúrese de que usted explica estos campos detalladamente:

Descripción de problemas

Síntomas

Impacto comercial

5. Si usted somete el SR para agregar la información a un caso TAC actual, ingrese el número actual SR en la sección del *número de caso del soporte de cliente*. En este escenario, un nuevo caso no se genera, pero bastante la configuración y los datos diagnósticos del dispositivo se añade al final del fichero al caso actual.

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

6. El tecleo **envía**.

Información Relacionada

- [Guías del usuario final del dispositivo de seguridad del correo electrónico de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)