

Cómo abrir un caso de soporte de Cisco para CBD o CBD-Lite

Objetivo

El objetivo de este artículo es mostrar los pasos necesarios para abrir un caso relacionado con Cisco Business Dashboard (CBD) o CBD-Lite.

Dispositivos aplicables

- CBD
- CBD-Lite

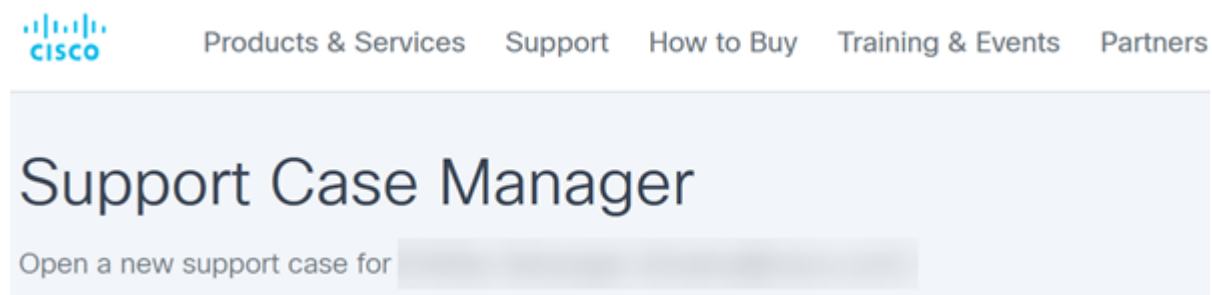
Introducción

Si tiene problemas con CBD o CBD-Lite que afecten a la gestión de su red, debe enviar un caso a través del Cisco Support Case Manager.

Abrir un caso de soporte en el Administrador de casos de soporte de Cisco

Paso 1

Vaya a la página web Support Case Manager.



Paso 2

En Bypass Entitlement, seleccione Warranty.

Bypass Entitlement



Paso 3

En el campo Serial Number, ingrese un número de serie de uno de los switches u otro hardware que esté administrando con CBD. Haga clic en Next (Siguiente).

Serial Number

Product Serial Number or VLN **1**

2
Next Save draft and exit

Paso 4

Seleccione Ask a Question / Warranty (S4) e introduzca un Title y una Description del caso que incluya "Cisco Business Dashboard".

Severity **1**

Critical Impact (S1) High Impact (S2) Moderate Impact (S3) Ask a Question / Warranty (S4) **1**

Title

Cisco Business Dashboard issue **2**

30/240 characters

Description

M↓ **B** **I** **U** **“** **”** **↵** **☰** **☰** **☰** **🔗** **Headings** **Code** **↶** **↷**

Cisco Business Dashboard **3**

Paso 5

En Tecnologías sugeridas, seleccione SB - Cisco Business Dashboard > Cisco Business Dashboard. Como alternativa, puede hacer clic en Manually Select a Technology para seleccionar CBD directamente.

Technology

Suggested Technologies 

- SB - Cisco Business Dashboard > Cisco Business Dashboard
- AppDynamics > AppDynamics - Controller Discrepancies (Data /Limits / Metrics /Notifications)
- SB - Cisco Business Series Switches (CBS) > Cisco Business Series Switches (CBS250 Series, CBS350 Series)

————— OR —————

[Manually Select A Technology](#) 

Paso 6

Elija el área problemática, la información de contacto y las preferencias, y otros detalles adecuados.

Problem Area

Choose Problem Area

Device Name, SW Version, Customer Reference # & PICA ID ▼

Contact Information and Preference ?

Use RADKit for data collection

Preference

Business Phone Mobile Phone Email

Business Phone

+1 4 3

Mobile Phone

+1

Email

k com

Business Hours ?

Select one

Business Timezone

Select one

New Case Email Confirmation

Yes No

Case Notifications (Contact & CC List)


On Off

Paso 7


Haga clic en Submit para abrir el caso.

Preferred Contact Time

As Soon As Possible

Time in the Future 

TAC Standby

 Note: This check box indicates that a Cisco Engineer will be on standby, ready to engage, should assistance be required. This selection also requires a close-by date. If no assistance is required during the standby window, the case will be automatically closed by EOB on the selected closure date.


Submit

Review

Save draft and exit

Conclusión

Es tan simple como eso abrir un caso de soporte usando el número de serie de un hardware que estás gestionando con CBD.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).