

# Soumettez une demande de support de l'ESA, du SMA, ou du WSA

## Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Quand soumettre un SR](#)

[Procédé de création de cas](#)

[Ouvrez un SR](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit comment ouvrir une demande de support (SR) de l'apppliance de sécurité du courrier électronique de Cisco (ESA), de l'apppliance de Gestion de sécurité Cisco (SMA), ou de l'apppliance de sécurité Web de Cisco (WSA).

**Conseil** : Le contenu pour ce document est adapté de l'aide en ligne pour l'ESA. L'aide en ligne peut servir d'importante ressource au mode d'emploi détaillé au sujet de la plupart des caractéristiques sur l'apppliance. Afin d'atteindre l'aide en ligne du GUI d'appareils, parcourez à une section que vous avez des questions environ, et puis naviguer **pour aider > aide en ligne**. Le fichier d'aide indique plus d'informations sur la caractéristique à la page à laquelle vous avez parcouru. Vous pouvez également employer l'onglet d'index dans l'aide en ligne afin de rechercher un autre thème.

## [Informations générales](#)

Le SR est un moyen pratique d'atteindre le centre d'assistance technique Cisco (TAC) avec une nouvelle question ou d'ajouter les informations à une question actuelle. Quand vous soumettez un SR, votre fichier de configuration d'appareils est empaqueté avec les données diagnostiques de l'apppliance dans le SR. Supplémentaire, la forme fournit une manière organisée de communiquer les symptômes et la description du problème de votre point de vue.

## Quand soumettre un SR

Vous devriez soumettre un SR au TAC dans ces exemples :

- Quand vous devez ouvrir une nouvelle valise avec le TAC.

- Quand vous avez un cas en cours ouvert avec le TAC et le voudriez utiliser l'outil afin de télécharger les diagnostics de fichier de configuration et d'appareils dans le cas.

## Procédé de création de cas

Ce processus se produit quand un cas TAC est créé :

1. Le système exécute un contrôle automatique d'autorisation. Si le contrôle d'autorisation passe sur l'envoi du SR, le système t'envoie une réponse automatisée. Afin de passer automatiquement le contrôle d'autorisation, votre user-id de Cisco.com (ID CCO) doit être associé avec votre contrat de service pour l'appliance spécifique de laquelle vous soumettez la demande.
2. Si le SR est reçu par Cisco mais échoue l'autorisation vérifient n'importe quelle raison, le SR est expédié à une équipe qui aide à la création manuelle du cas.
3. Si le SR spécifie un numéro de dossier en cours, et ce cas est ouvert avec le TAC, les données de SR sont ajoutées dans le cas en cours (un nouveau cas n'est pas créé).

**Conseil** : Afin de visualiser une liste de contrats de service qui sont actuellement associés avec votre profil de Cisco.com, rendez visite au [gestionnaire de profil de Cisco.com](#). Si votre question est urgente et/ou vous ne recevez pas de réponse d'email à votre demande, appelez Cisco TAC directement par l'intermédiaire d'un des [numéros de téléphone libres régionaux de Cisco TAC](#).

## Ouvrez un SR

Remarque: Rendez-vous compte que quand vous ouvrez une valise de support avec la procédure qui est décrite dans cette section, le fichier de configuration d'appareils est envoyé au TAC. Si vous ne souhaitez pas soumettre un fichier de configuration, entrez en contact avec le TAC directement par l'intermédiaire d'une autre méthode, telle que la méthode qui est décrite dans la section précédente.

Pour que le SR soit créé comme cas TAC par Cisco, l'appliance doit être connectée à l'Internet et capable envoyer l'email du port TCP 25. Si vous utilisez un SMA ou un WSA, assurez-vous qu'il y a une route configurée par défaut de Protocole SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), car il y a beaucoup de Pare-feu qui peuvent gêner la messagerie sortante du port TCP 25.

Terminez-vous ces étapes afin de soumettre un SR au TAC :

1. Signez dans le GUI de l'appliance.
2. Naviguez **pour aider et Soutien technique de support > de contact** :
3. Spécifiez les destinataires du SR :

Cochez la case de **support technique d'IronPort Cisco** afin d'envoyer la demande au TAC.

Sur option, écrivez les adresses e-mail de tous les contacts alternatifs dans les *autres destinataires* mettent en place dans la forme.

4. Remplissez le formulaire, et assurez-vous que vous expliquez ces champs en détail :

Description du problème

Symptômes

Impact commercial

5. Si vous soumettez le SR afin d'ajouter les informations à un cas du courant TAC, introduisez le nombre en cours de SR dans la section de *numéro de dossier de support technique*. Dans ce scénario, un nouveau cas n'est pas généré, mais plutôt la configuration et les données de diagnostic de l'apppliance est ajoutée dans le cas en cours.

6. Le clic **envoient**.

## [Informations connexes](#)

- [Guides d'utilisateur final d'appareils de sécurité du courrier électronique de Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)