

Contactez l'équipe d'assistance Cisco Secure Access

Table des matières

[Introduction](#)

[Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access](#)

[Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access \(compte d'évaluation\)](#)

[Lier le compte Cisco au contrat de service](#)

[Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access](#)

[Guide des ressources des services techniques](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes nécessaires pour contacter l'équipe d'assistance Secure Access dans le cadre du centre d'assistance technique (TAC).

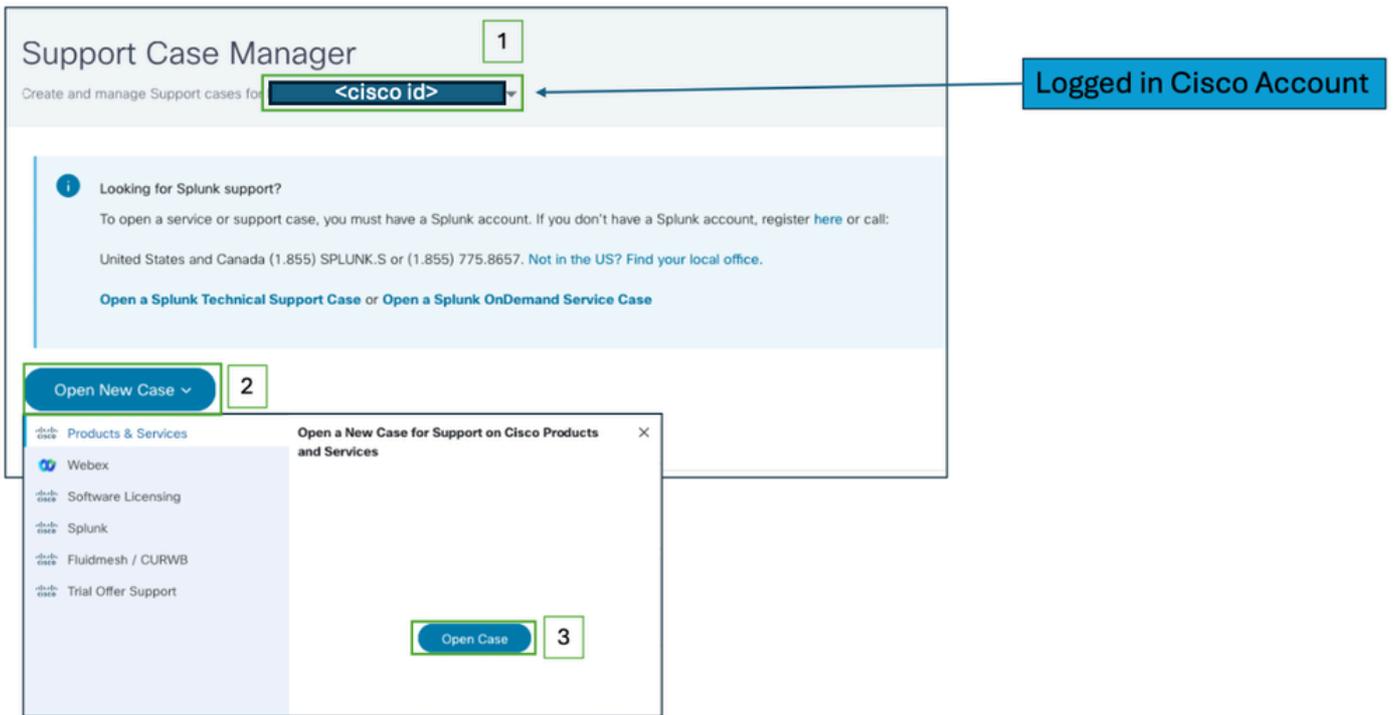
Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access

Contactez l'équipe d'assistance Secure Access si vous avez des questions concernant le produit Secure Access ou ses fonctionnalités intégrées.

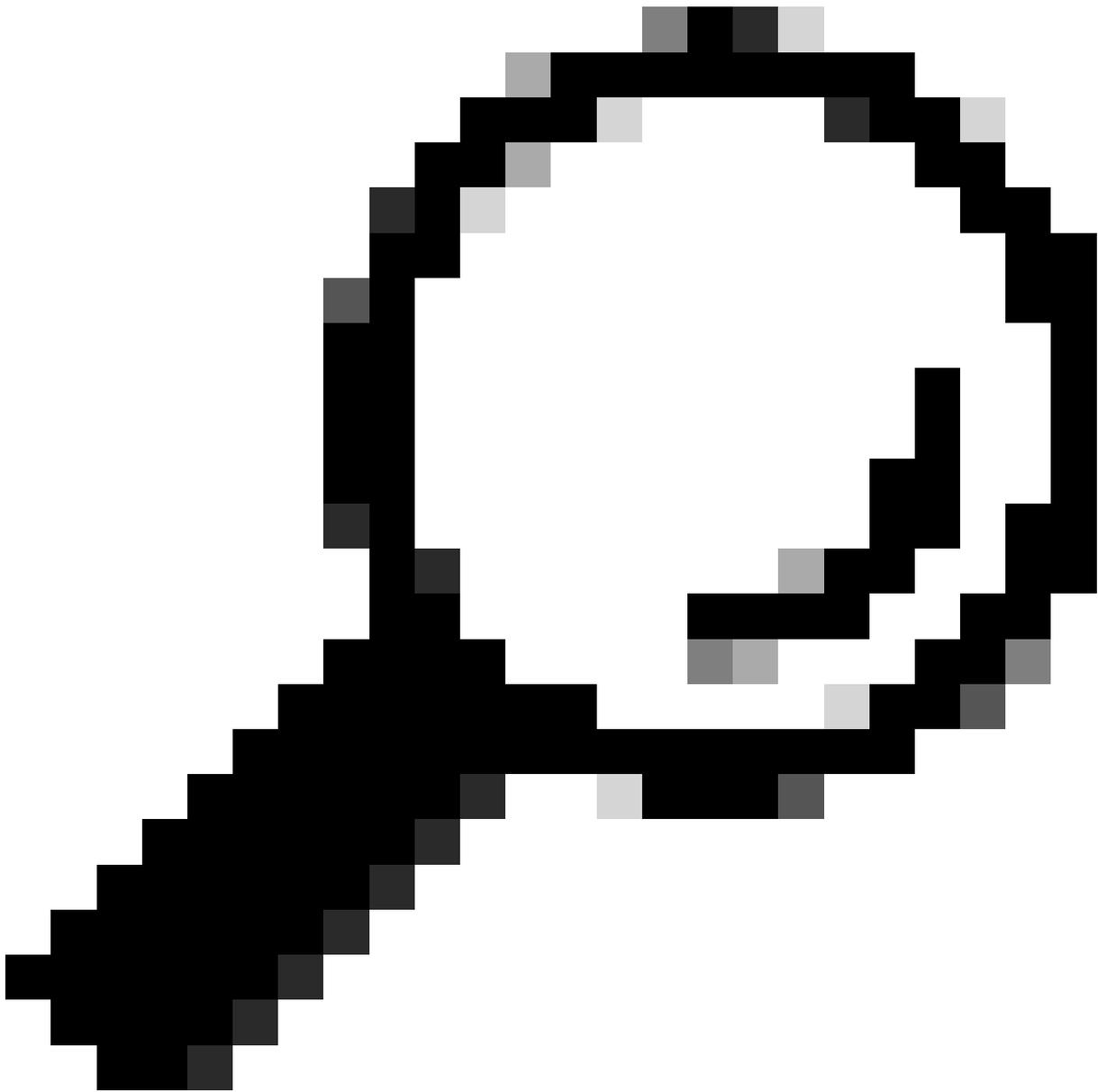
Étape 1 : Connectez-vous à l'outil [Support Case Manager](#).

Étape 2 : Cliquez sur Ouvrir un nouveau dossier.

Étape 3 : Cliquez sur Open Case.



Étape 4 : Localisez votre abonnement Secure Access en sélectionnant directement l'une des options ou en recherchant dans la section Product Name (PID).



Conseil : Vérifiez que vous êtes connecté avec un compte associé au contrat d'assistance. une bannière avec un certain nombre de contrats associés peut s'afficher dans la section (Rechercher un produit par contrat de service).

Request Type

Diagnose and Fix
 Request RMA
 Ask a Question

Do not use the Serial Number option as this is a cloud product and have no serial number

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile.

Product Name (PN)

Product Description

Product Family

Site Name

Service Contract

Smart Account

Virtual Account

Subscription Number

Advanced Options

Search

Search Results:

Product		Site		Service Agreement				
Name	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Sevi. Level	Usage Type
SA-SIA-ADV-K9	Cisco Secure Internet Access Advantage	SECAGDS						
SA-SPA-ADV-K9	Cisco Secure Private Access Advantage	SECAGDS						
SECURE-ACCESS-SUB	Cisco Secure Access Subscription	SECAGDS						

Next Save draft and exit

This banner indicates that this user is associated with Support Contract

If you do not see this banner, follow the steps described for associating contract with Cisco ID

Use this option and search for (Secure) to locate your subscription

Select one of the Subscription:
 SA-SIA-ADV-K9: Secure Access for Internet Access
 SA-SPA-ADV-K9: Secure Access for Private Access
 SECURE-ACCESS-SUB: Secure Access for Internet and Private Access

Étape 5 : Cliquez sur Suivant pour passer à l'étape suivante.

Étape 6 : Saisissez les détails de votre ticket d'assistance (titre et description).

Remarque : [Directives de gravité de Cisco.](#)

The screenshot shows a form with the following elements:

- Severity:** Radio buttons for Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (selected), and Ask a Question / Warranty (S4).
- Loss of Service:** A checkbox for "Extended loss of 15 seconds or more".
- Title:** A text input field with the placeholder "Enter brief description" and a character count of "23/240 characters".
- Description:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, link, etc.) and a text area with the placeholder "Enter Detailed problem Description" and a character count of "34/32000 characters".

It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL
<https://dashboard.sse.cisco.com/org/{orgId}/overview>

Étape 7 : Sélectionnez Secure Access Technology and Sub-Technology (Technologie et sous-technologie d'accès sécurisé).

Étape 8 : Sélectionnez Zone du problème.

Support Case Manager 1

Create and manage Support cases for <cisco id> Logged in Cisco Account

i Looking for Splunk support?
To open a service or support case, you must have a Splunk account. If you don't have a Splunk account, register [here](#) or call:
United States and Canada (1.855) SPLUNK.S or (1.855) 775.8657. [Not in the US? Find your local office.](#)
[Open a Splunk Technical Support Case](#) or [Open a Splunk OnDemand Service Case](#)

Open New Case 2

- Products & Services
- Webex
- Software Licensing
- Splunk
- Fluidmesh / CURWB
- Trial Offer Support** 3

Open a New Case for a Current Trial Offer

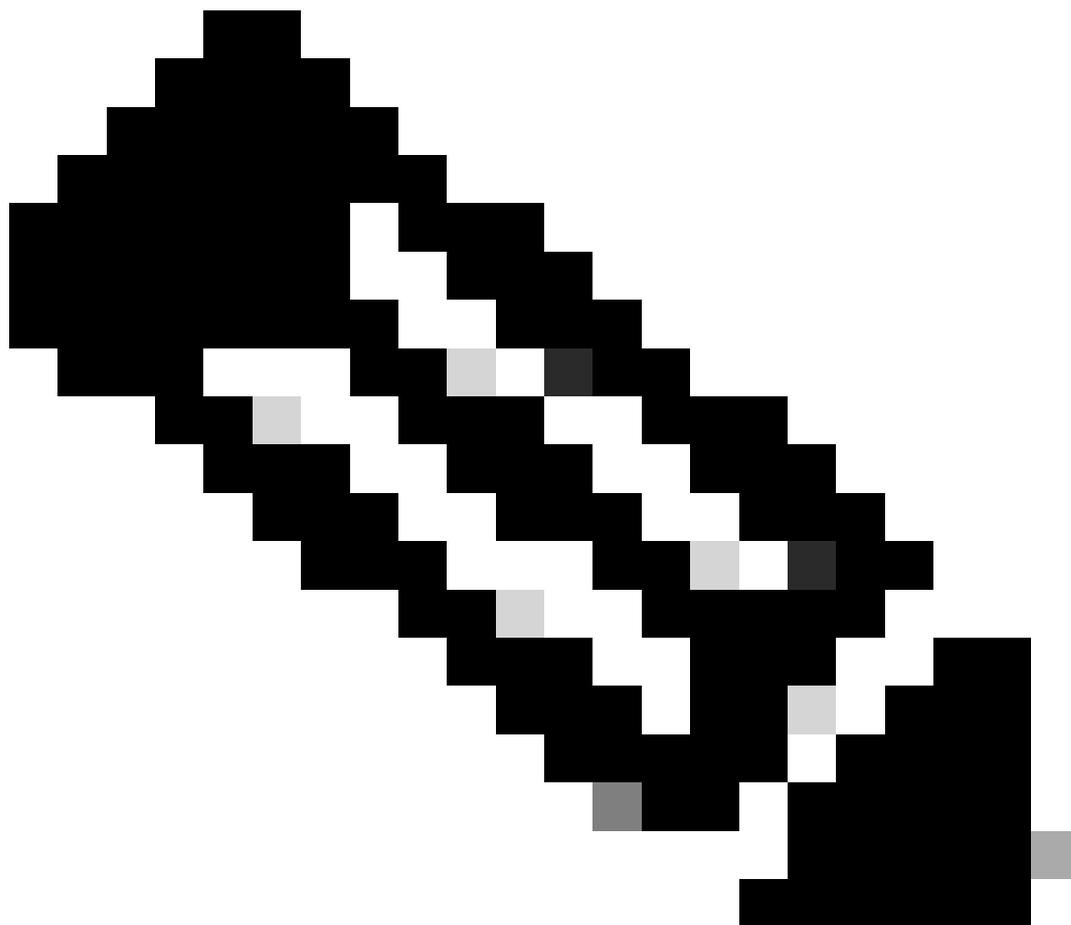
Search Categories
 4

Trial Offer Security
Secure Access 5

Open Case 6

Étape 9 : Ajoutez une liste CC supplémentaire pour être averti de ce ticket d'assistance.

Étape 10 : Envoyer le ticket.



Remarque : consultez votre boîte de réception pour obtenir un e-mail de confirmation du ticket d'assistance. un premier e-mail de l'équipe d'assistance peut être reçu une fois qu'un ingénieur est affecté au ticket.

Comment contacter l'équipe d'assistance Secure Access (compte d'évaluation)

Si vous disposez d'un compte d'essai pour la démonstration de faisabilité (POC) ou la démonstration de valeur (POV) et que vous souhaitez ouvrir un ticket d'assistance auprès de l'équipe d'assistance Cisco, consultez les instructions décrites dans cette section.

Étape 1 : Connectez-vous à l'outil [Support Case Manager](#).

Étape 2 : Cliquez sur Ouvrir un nouveau dossier.

Étape 3 : Sélectionnez Assistance pour les offres d'essai.

Étape 4 : Recherchez un accès sécurisé.

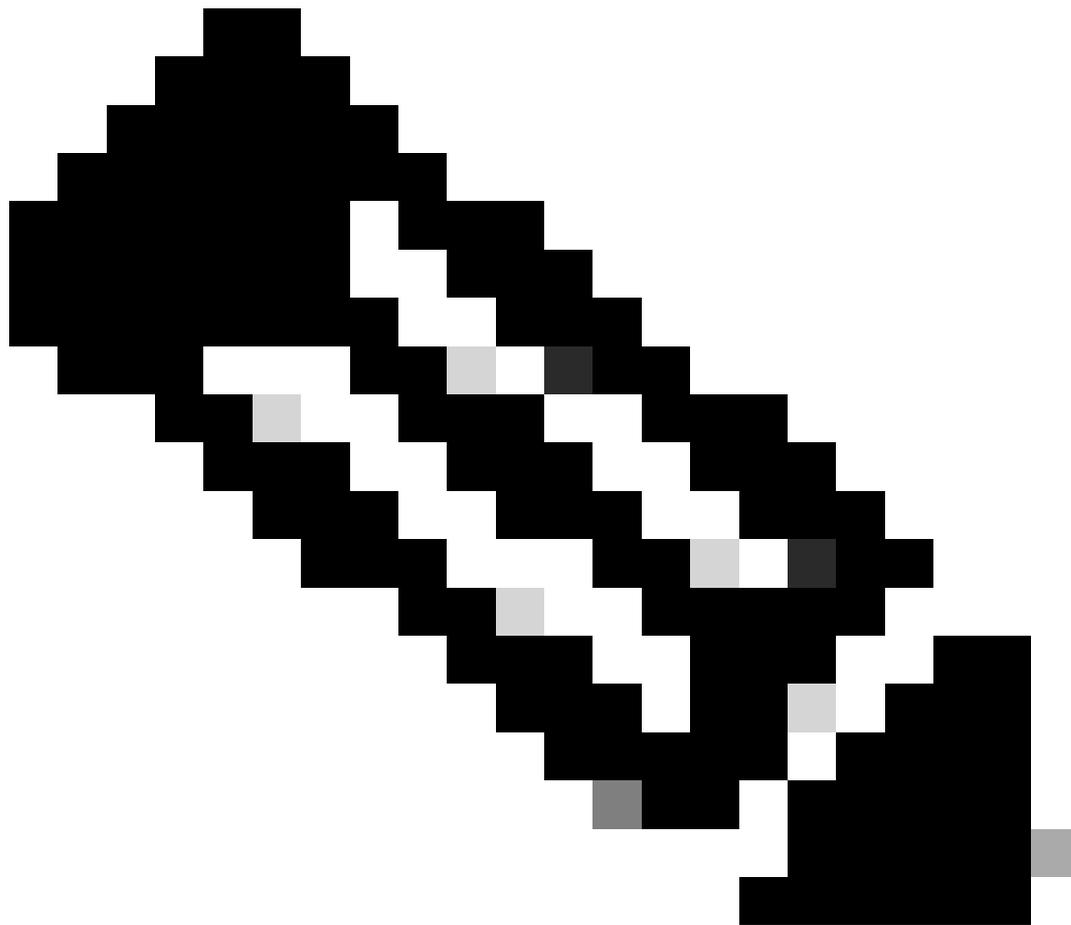
Étape 5 : Sélectionnez Accès sécurisé.

Étape 6 : Sélectionnez Ouvrir un dossier.

The screenshot shows the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (falasoul@cisco.com)'. A callout box on the right says 'Logged in Cisco Account'. Step 1 points to the user's name. Step 2 points to the 'Open New Case' button. Step 3 points to the 'Trial Offer Support' category in the left sidebar. Step 4 points to the search input field containing 'Secure Access'. Step 5 points to the 'Secure Access' result in the 'Trial Offer Security' list. Step 6 points to the 'Open Case' button at the bottom of the modal.

Étape 7 : Saisissez les détails de votre ticket d'assistance (titre et description).

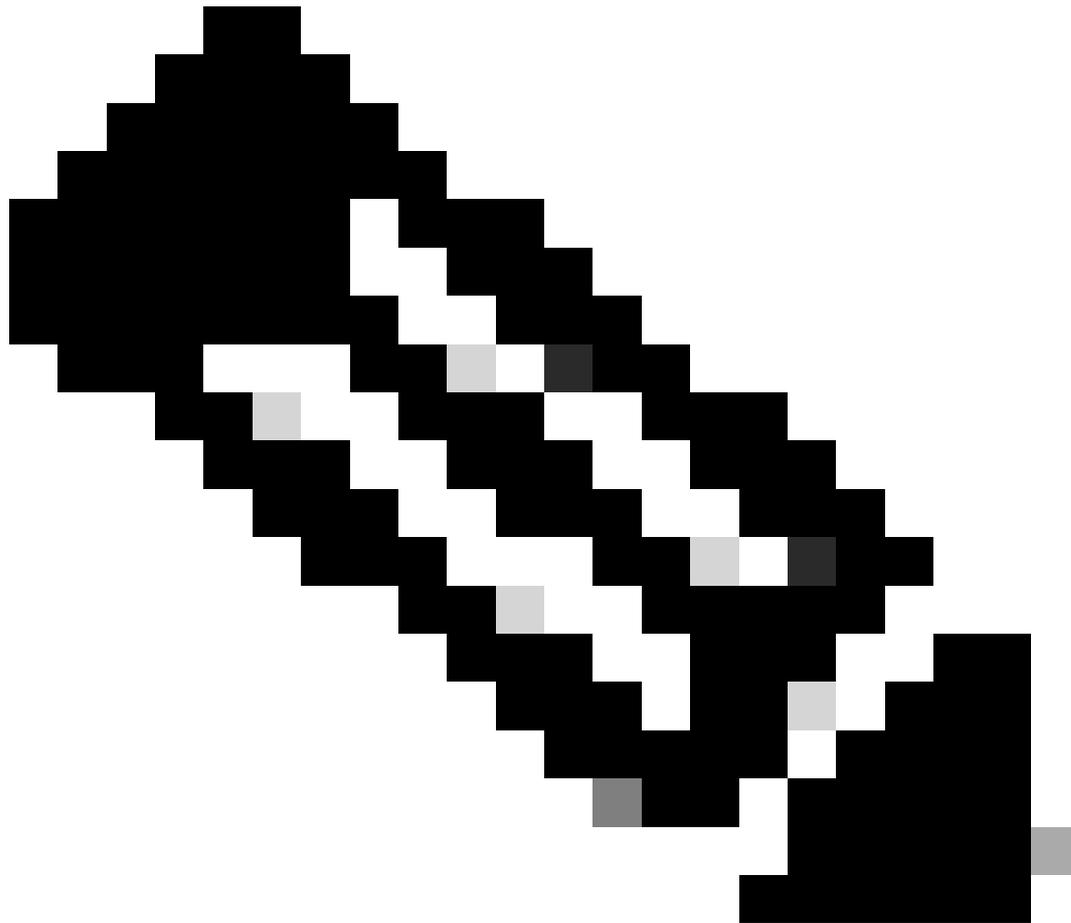
The screenshot shows the 'Create Case' form. It includes a 'Severity' section with radio buttons for 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', 'Moderate Impact (S3)', and 'Ask a Question / Warranty (S4)'. Below that is a 'Loss of Service' section with a checkbox for 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' section has a text input field with a character count of '23/240 characters'. The 'Description' section has a rich text editor with a character count of '34/32000 characters'. A callout box on the right states: 'It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL' and provides the example URL: [https://dashboard.sse.cisco.com/org/\(orgId\)/overview](https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview).



Remarque : [Directives de gravité de Cisco.](#)

Étape 8 : Ajoutez une liste CC supplémentaire pour être averti de ce ticket d'assistance.

Étape 9 : Envoyer le ticket.



Remarque : consultez votre boîte de réception pour obtenir un e-mail de confirmation du ticket d'assistance. un premier e-mail de l'équipe d'assistance peut être reçu une fois qu'un ingénieur est affecté au ticket.

Lier le compte Cisco au contrat de service

Si vous avez suivi les étapes décrites et que vous ne parvenez pas à localiser votre abonnement Secure Access, vous devez associer votre contrat à votre ID Cisco.

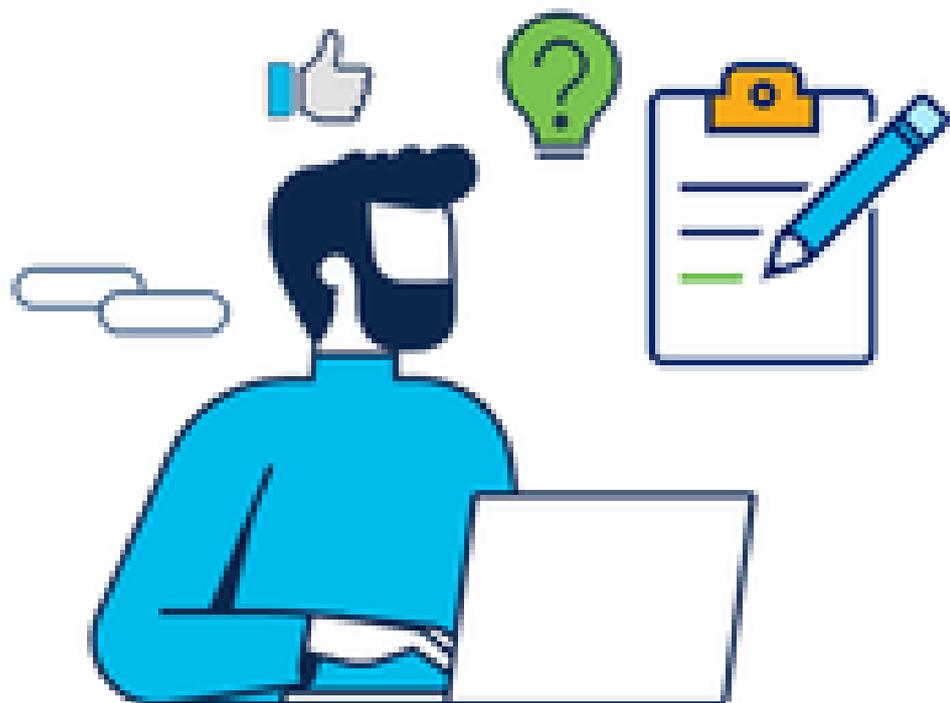
Suivez les étapes décrites dans cette [vidéo](#) ou dans cet article pour associer votre ID Cisco au contrat : [Créer un contrat de service Accéder à un compte Cisco.com](#)

Si vous n'avez pas votre numéro de contrat, veuillez consulter cet article pour le trouver : [Rechercher un numéro de contrat et ajouter un accès à votre numéro de contrat](#)

Si vous avez un EA ou si vous ne trouvez pas votre numéro de contrat, veuillez envoyer un nouveau Enquire en cliquant sur ce lien : [Portail de demande d'aide Web](#)

Haven't found what you're looking for?

[Submit Inquiry](#)



Issue Category*

Contracts & Contract Association



Issue Subcategory*

Add Contract to User



Description*

Web order: xxxxxxxx

Subscription ID: xxxxxxxx

Account/email to associated: xxxxxx@company.com

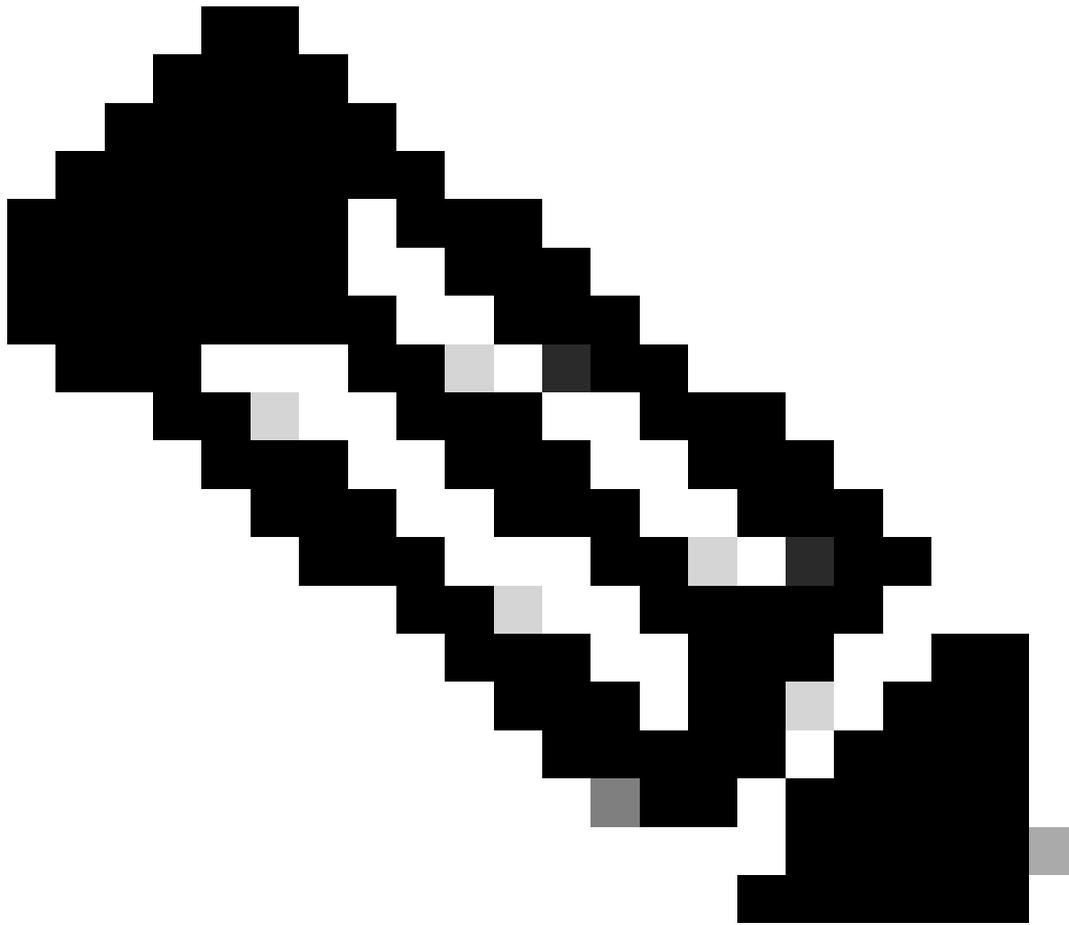
We need to associate this email account to the following Sub|ID

Add this information

Submit Inquiry

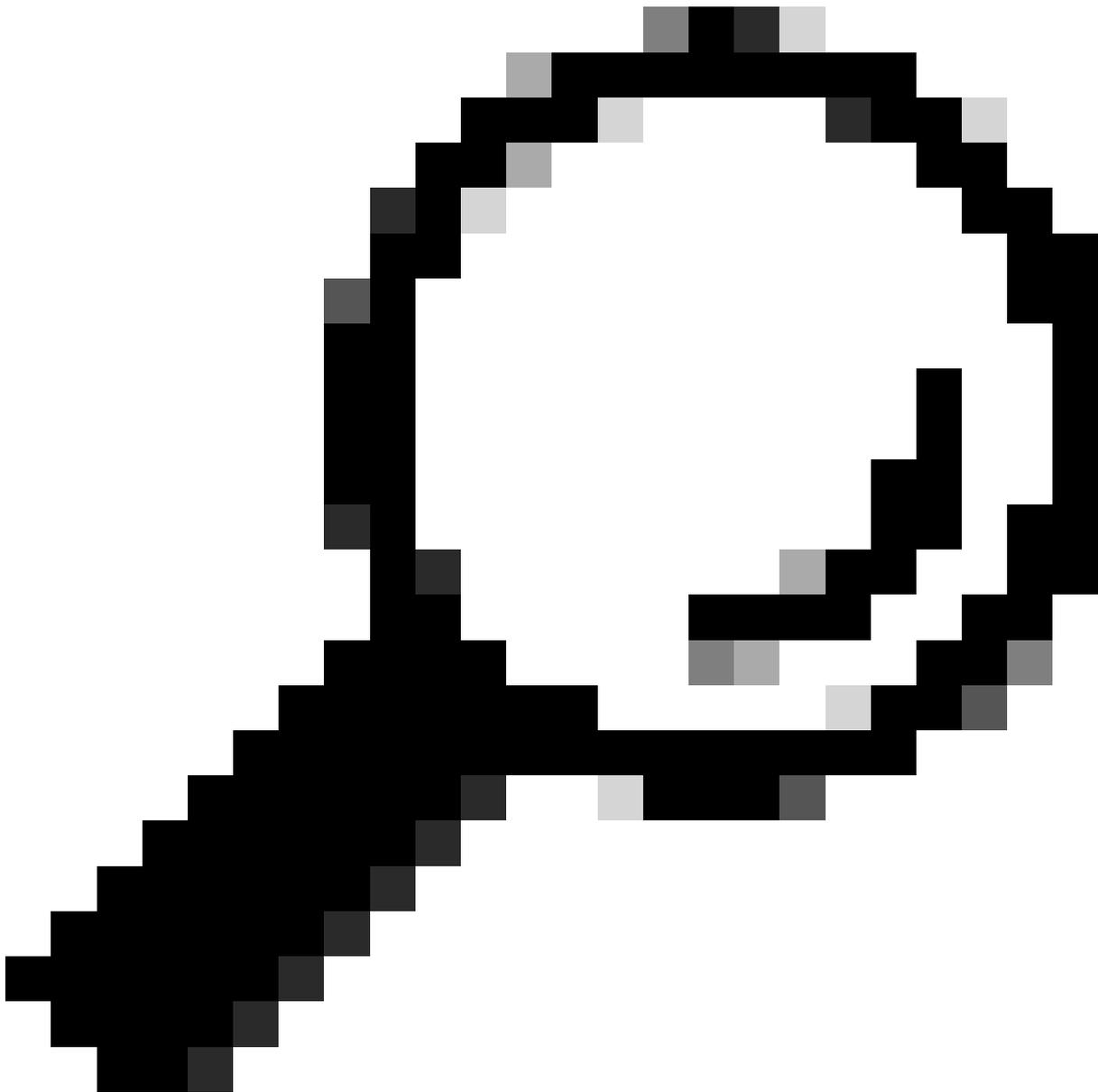
Cancel

Une fois que vous avez cliqué sur **Submit Inquiry**, un e-mail vous est envoyé avec les étapes suivantes.



Remarque : cela peut prendre de 1 à 24 heures pour refléter les modifications du contrat sur portal.

Une fois le contrat associé, suivez les étapes décrites dans les sections précédentes de cet article pour ouvrir le ticket d'assistance.



Conseil : Pour localiser votre ID de contrat, contactez votre représentant commercial ou votre partenaire qui vous a aidé à acheter Cisco Secure Access

Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access

Lorsque vous travaillez sur Cisco Secure Access, vous pouvez rencontrer des problèmes pour lesquels vous devez contacter l'équipe d'assistance Cisco ou pour lesquels vous souhaitez effectuer une enquête de base et essayer de parcourir les journaux et d'isoler le problème. Cet article explique comment collecter les journaux de dépannage de base relatifs à l'accès sécurisé. notez que toutes les étapes ne s'appliquent pas à chaque scénario.

[Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access](#)

Guide des ressources des services techniques

Les services techniques Cisco vous aident à garantir que vos produits et votre réseau Cisco fonctionnent efficacement et bénéficient du système et des logiciels d'application les plus récents. Lorsque vous avez besoin d'une assistance technique, vous pouvez résoudre rapidement les problèmes en utilisant les ressources et les outils disponibles dans le cadre de votre contrat de services techniques Cisco.

Pour plus d'informations sur les contrats de niveau de service d'assistance Cisco, consultez cet article : [Guide des ressources des services techniques](#)

Informations connexes

- [Dépannage et collecte des informations de base pour l'équipe d'assistance Secure Access](#)
- [Comment ajouter un accès au contrat de service Cisco à un compte Cisco.com](#)
- [Guide des ressources des services techniques](#)
- [Directives de gravité de Cisco](#)
- [Support Case Manager \(gestionnaire de dossiers de soutien\)](#)
- [Assistance technique et téléchargements — Cisco Systems](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.