

Comment ouvrir un dossier d'assistance Cisco pour CBD ou CBD-Lite

Objectif

L'objectif de cet article est de montrer les étapes impliquées dans l'ouverture d'un dossier pour les problèmes liés à Cisco Business Dashboard (CBD) ou CBD-Lite.

Périphériques pertinents

- CBD
- CBD-Lite

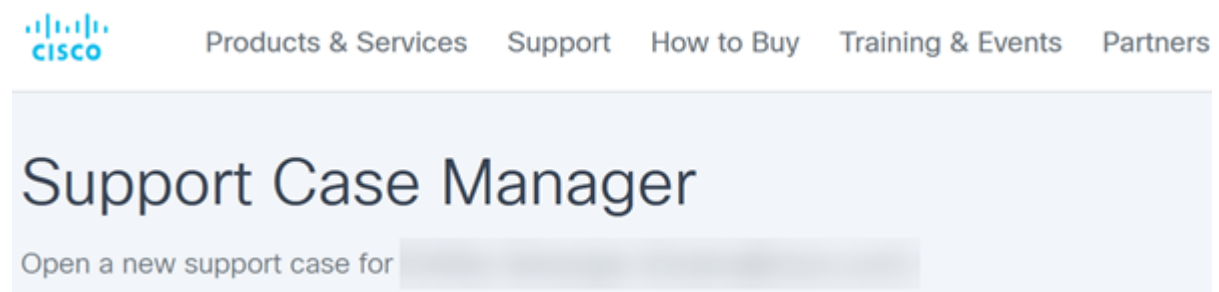
Introduction

Si vous rencontrez des problèmes avec CBD ou CBD-Lite affectant la gestion de votre réseau, vous devez soumettre un dossier via le gestionnaire de dossiers d'assistance Cisco.

Ouvrir un dossier d'assistance dans Cisco Support Case Manager

Étape 1

Accédez à la page Web Support Case Manager.



Étape 2

Sous Contourner les droits, sélectionnez Garantie.

Bypass Entitlement



Étape 3

Dans le champ Numéro de série, entrez un numéro de série provenant de l'un des commutateurs ou d'un autre matériel que vous gérez avec CBD. Cliquez sur Suivant.

Serial Number

Product Serial Number or VLN 1

2
Next Save draft and exit

Étape 4

Sélectionnez Poser une question / Garantie (S4) et entrez un titre et une description de dossier qui inclut « 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

 Cisco Business Dashboard 3

Étape 5

Sous Suggested Technologies, sélectionnez SB - Cisco Business Dashboard > Cisco Business Dashboard. Vous pouvez également cliquer sur Manually Select a Technology pour sélectionner directement CBD.

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](#) 

Étape 6

Choisissez la zone du problème appropriée, les informations de contact et les préférences, ainsi que d'autres détails.

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 [redacted] 3

Mobile Phone

+1 ▼ [redacted]

Email

k [redacted] com

Business Hours ?

Select one [clock icon]

Business Timezone

Select one [globe icon]

New Case Email Confirmation

Yes No

Case Notifications (Contact & CC List)


On Off

Étape 7


Cliquez sur Submit pour ouvrir le dossier.

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

Conclusion

Il est aussi simple que cela d'ouvrir un dossier d'assistance en utilisant le numéro de série d'un matériel que vous gérez avec CBD.

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.