

Puce de test 2

Table des matières

[Introduction](#)

[Q.](#)

[Comment l'équipe Collab UCS Tiger vous aidera-t-elle ?](#)

[Pourquoi pas de changement de propriétaire ?](#)

Introduction

Q.

A.

Présentation de l'équipe Collab UCS Tiger

Il s'agit d'une nouvelle équipe « virtuelle » créée au sein de l'équipe CUCM pour traiter les demandes de service liées au produit BE6k/7k et à son modèle d'assistance, qui inclut des connaissances L1/L2 sur la plate-forme UCS série C et des connaissances de base sur les hyperviseurs (Broadcom ESXi, Cisco NFVIS et Nutanix CCHN).

L'équipe a été créée avec deux objectifs principaux à l'esprit :

- Améliorer les interactions de collaboration entre les équipes Collab et SV / ENT TAC / Nutanix.
- Améliorer la qualité des BEMS ouverts par les équipes TAC/HTTS de Collab avec les équipes BU adoptantes.

Les membres de l'équipe du tigre Collab UCS sont la cible principale des nouvelles demandes de service ouvertes ou des demandes de collaboration routées à l'aide du mot clé « Business Edition 6000 series / 7000 series with UCM ».

Si l'équipe de tigre a besoin d'aide pour le dépannage d'une application de communications unifiées, elle ouvrira une ou plusieurs demandes de collaboration avec les équipes d'application

Collab adjacentes comme d'habitude (pensez-y comme si une demande de collaboration initiée par l'équipe SV était traitée). Le transfert de propriété peut être nécessaire si le problème est isolé de l'application de communications unifiées ; encore : comme toujours.

Quand et comment faire appel à l'équipe Collab UCS Tiger ?

Si vous êtes un TCE (TAC/HTTS) prenant en charge une application UC sur site (CUCM, IM&P, UCCX, Unity, Expressway, etc.) exécutée sur une plate-forme UCS BE6K/7K et que vous avez besoin d'une assistance de configuration/dépannage pour le matériel ESXi, NFVIS, Nutanix ou UCS, vous devez ouvrir une demande de collaboration avec l'équipe UCS tiger (au lieu de l'équipe SV/ENT et avant d'ouvrir un BEMS) en utilisant le mot clé « Business Edition série 6000 / série 7000 avec UCM » .

Étant donné que les TCE UC doivent identifier la plate-forme UCS avant de faire appel à l'équipe Collab UCS tiger, en tant que TCE UC, vous devez :

1. Collectez le numéro de série UCS et le numéro de contrat de la plate-forme UCS suspectée.
2. Confirmez dans CCW que l'UCS est un BE6K/7K.* ()
3. Ajoutez une note indiquant le numéro de SN/contrat.
4. Ouvrez la demande de collaboration à l'aide du KW « Business Edition 6000 series / 7000 series with UCM ».

* Si vous n'êtes pas sûr que l'UCS est un BE6K/7k après avoir examiné les étapes du document de référence, vous pouvez toujours ouvrir le collab après avoir terminé l'étape 3 et l'équipe de tigre peut vous aider à confirmer.

Comment l'équipe Collab UCS Tiger vous aidera-t-elle ?

L'équipe Collab UCS tiger vous aidera à :

- Validation de la plate-forme matérielle et du niveau d'assistance logicielle du client.
- Fournir une assistance au dépannage L1/L2 pour le matériel UCS et l'hyperviseur (ESXi, NFVIS ou Nutanix), et documenter les résultats.
- Fournir des conseils lorsque la prochaine étape de dépannage exige que le propriétaire du dossier :
 - ajouter un collaborateur de l'équipe SV / ENT / Nutanix pour le dépannage matériel avancé (L3), ou ouvrir un BEMS avec le BU d'adoption correspondant pour une prise en charge UCS/hyperviseur supplémentaire.

- **REMARQUE IMPORTANTE** : Nous (notre BU) n'offrons/ne vendons AUCUNE licence intégrée BE6K/7K pour les modèles UCS M6 (pas même de mise à niveau à partir des boîtiers M5). Donc, si le BE est un M6, alors il n'y a AUCUN SCÉNARIO dans lequel le client aurait droit à l'assistance ESXi de l'UC TAC ou IPCBU.
- L'équipe UCS tiger TCE n'est pas tenue de prendre en charge le cas et le propriétaire doit continuer à diriger le dépannage.

Remarque : **Toutes les lignes de vie de Cisco > VMware ont disparu (revente, licence, assistance)**

Pourquoi pas de changement de propriétaire ?

Chaque BU regroupant son application de communications unifiées sur le BE6K/7K est considérée comme une « BU d'adoption ». En d'autres termes, ils possèdent le support BEMS et leur équipe TAC produit respective est responsable du dépannage de leurs applications et de la plate-forme sur laquelle elles s'exécutent. Cela signifie également que le BE lui-même est indépendant de la technologie et que toutes les équipes de communications unifiées du TAC sont propriétaires de ce dépannage lorsque l'application s'exécute sur cette plate-forme.

Le défi a toujours été que pour pouvoir fournir de manière efficace une prise en charge UCS et des hyperviseurs L1/L2, vous avez besoin d'une formation approfondie et d'une expérience pratique régulière, ce qui représente un effort considérable lorsque les TCE prenant en charge ces applications de communications unifiées sont réparties entre plusieurs équipes dans différentes régions. C'est pourquoi il est logique que l'équipe tiger soit l'équipe UCS/hyperviseurs « collab » pour aider les autres équipes collab à trier les cas de BE avant que la prise en charge de couche 3 avec SV/ENT/Nutanix soit nécessaire ou qu'un BEMS soit ouvert avec une BU d'adoption (ou BU CSPG).

Par conséquent, si, à un moment donné, un BEMS doit être ouvert, il doit l'être auprès de l'unité opérationnelle d'adoption concernée (UCTG, CCBU, etc.) propriétaire de l'application de communications unifiées initialement signalée comme affectée ; au lieu d'un membre de l'équipe tiger qui est « agnostique de la technologie UC ».

Décalage	Nom
Maj 1	<ul style="list-style-type: none"> • Akash Sethi (aksethi) • Ankit Khanna (ankitkh) • Sateesh Katukam (sakatuka) • Raghunath Kachalappa (rkachala) • Asheej Kalavampara Ajayakumar Ghosh (akalavam) • Shivangi Jadon (sjadon) • Vikram Dutta (vikdutta)

	<ul style="list-style-type: none"> • Kanav Sharma (kanashar)
Maj 2	<ul style="list-style-type: none"> • Romil Jain (romilj) • Dariusz Szwed (dszwed) • Renad Al Sane's (ralsanee) • Farheen Anis (fan) • Vivek Mohanrengan (vmohanre) • Eyas Imad Alrabadi (eyalraba)
Maj 3	<ul style="list-style-type: none"> • Richie Benjamin (ribenjam) • Sherry Duan (shduan) • Levi Thomas (léthomes) • Jijoe Philip (jiphilip) • Joe Robinson (joserobi) • Christina Lee (chrilee4) • Courtney Beamon (cbeamon) • Mathew Michael (mathmich) • Su Lai Tu (slaitu) • Thomas Phillip (thomphil) • Traci Juarez (hall) • Cameron Marquess (cammarqu)
Maj 4	<ul style="list-style-type: none"> • Kevin Gareis (kgareis) • Joe Barrance (jbarranc) • Jorge Luis Marquez (jorgmarq) • Marco Hernandez (marcola) • Mario Aguilar Olea (maguila2) • Randy Valverde (rvalverd)

TL Points de contact :

AMER :

- Cesar Avila (cesavila) CUCM
- Ben Wollak (bewollak) CC
- Cesar Alonso (céalonso) CUCM
- Andrew Wilkinson (andwilki) CCX

EMEA :

- Essam Rashwan (erashwan) CUCM
- Dominik Dyrz (ddyrz) APPS
- Sathishbabu Muthalagan (smuthala) TP

APAC :

- Manjunath Junnur (mjunnur) CUCM
- Sateesh Katukam (sakatuka) TP

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.