

Linee guida per l'apertura di richieste di supporto per Cisco Kinetic for Cities

Sommario

[Introduzione](#)

[Come inoltrare una richiesta di assistenza \(SR\) per assistenza su questioni o domande relative a CKC?](#)

[Passaggio 1. Crea un account CCO per accedere ai servizi Cisco](#)

[Passaggio 2. Collega il numero di contratto di assistenza al tuo ID CCO](#)

[Passaggio 3. Apri una richiesta di supporto per CKC](#)

Introduzione

Questo documento descrive come raggiungere l'assistenza su questioni o domande relative al Technical Assistance Center (TAC) per Cisco Kinetic for Cities (CKC).

Come inoltrare una richiesta di assistenza (SR) per assistenza su questioni o domande relative a CKC?

Per poter aumentare una SR con Cisco TAC, è necessario seguire questa procedura:

- Cisco.com (CCO).
La procedura qui riportata spiega come crearne uno se non è disponibile.
- Il numero di contratto di assistenza.
Questo numero a 9 cifre dovrebbe essere stato fornito dal rappresentante commerciale o dal partner. Se non si conosce il numero, la cosa migliore è raggiungerli.

Passaggio 1. Crea un account CCO per accedere ai servizi Cisco

Se si dispone già di un account CCO per un altro prodotto o servizio Cisco, è possibile ignorare questo passaggio e accedere con l'account già esistente nel passaggio. 2.

Per creare un nuovo account, accedere a <https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/enrollment-ui> e compilare il modulo con le informazioni personali, come mostrato nell'immagine. È consigliabile utilizzare l'e-mail e l'indirizzo aziendale forniti dall'azienda per velocizzare la convalida del contratto in un secondo momento.



Create Account

Already have an account? [Sign In](#)

Email

First Name

Last Name

Country

Select a country or start typing for suggestions



Company

Password

Create a password

Confirm Password

Re-enter your password

Would you like updates about Cisco promotions, products and services?

Email

Yes

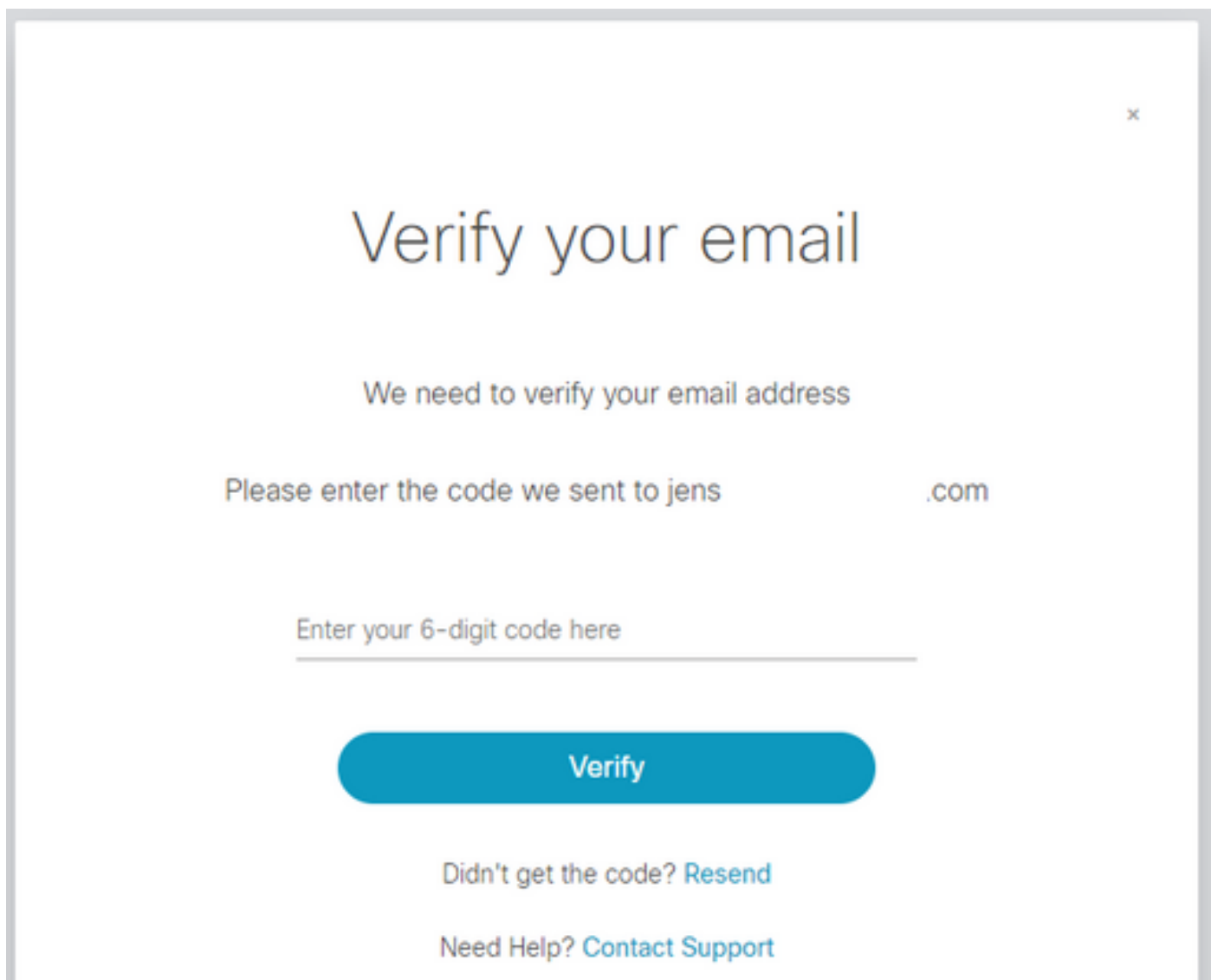
No

By clicking Register, I confirm that I have read and agree to the [Cisco Online Privacy Statement](#) and the [Cisco Web Site Terms and Conditions](#).

Register

Dopo aver completato il modulo, fare clic su Registra e attendere che la verifica e-mail arrivi nella cassetta postale.

Non appena si riceve il codice a 6 cifre, immetterlo nel formato indicato nell'immagine.



Se tutto va bene, hai creato un account CCO per accedere ai servizi Cisco.

Passaggio 2. Collega il numero di contratto di assistenza al tuo ID CCO

Questo passaggio è obbligatorio per poter accedere all'ID CCO e aprire la SR con Cisco.

Passare a Support Case Manager (SCM) utilizzando: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

Accedere con l'ID CCO esistente o appena creato dal Passaggio 1. come mostrato nell'immagine.



Log in to your account

Username or email

[Forgot username?](#)

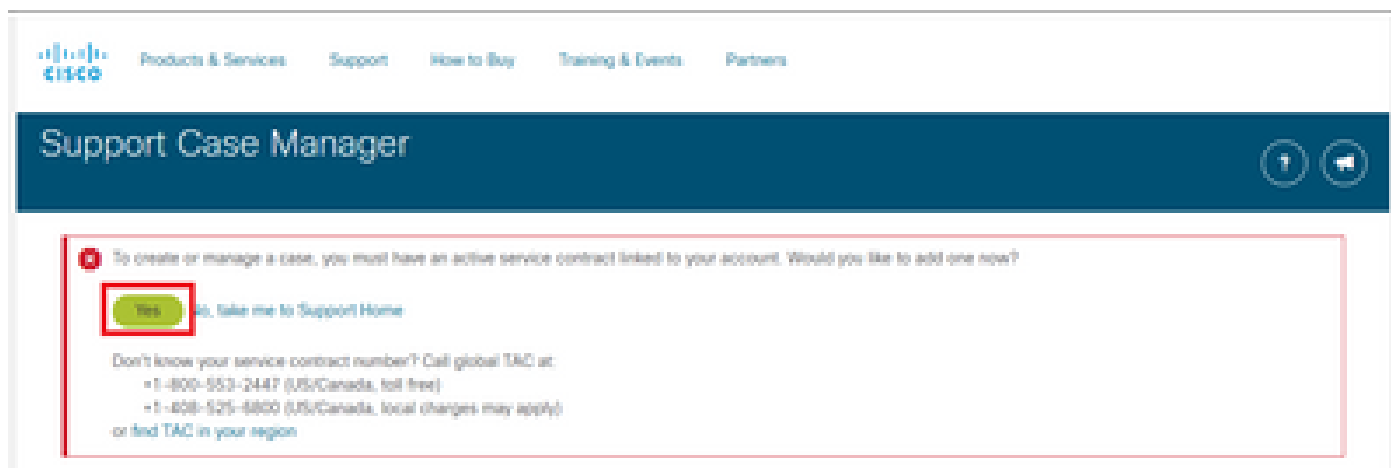
Next

[Create a new account](#)

Nella schermata successiva, se ricevi questo messaggio, significa che non sono ancora presenti contratti collegati al tuo ID CCO.

Se non viene visualizzato alcun messaggio o si desidera aggiungere un contratto aggiuntivo al

proprio ID CCO, è possibile utilizzare il seguente collegamento:
<https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/profile-ui/personal>



Per continuare, fare clic su Yes (Sì).

Nella pagina successiva, nella sezione Personale, immettere l'indirizzo e il nome della società come indicato nell'immagine.

Site Address

Add New Address

Company Phone Number



Job Role

Select job role

Job Level

Select job level

Job Title

Enter your job title

Dopo aver inserito le informazioni in modo corretto, passare alla sezione Access Management come mostrato nell'immagine.

Profile Management



Home



Personal



Security



Settings



Access Management

In Access Management, fare clic su Add Access (Aggiungi accesso) per associare il contratto di assistenza all'ID CCO, come mostrato nell'immagine.

Access

Services & Support | Smart Accounts | Ordering | Smart Services | CCIE | Partners | PICA Users

Do you need additional access to services and support? Associate your Cisco Account with your company service contracts, Bill-to IDs, or product serial numbers for either full support or downloads only access.

Add Access

Your Current Access | Your Access Requests

Not shown: Contracts with downloads only access

Grant Access for Users From Other Companies

Contract Number ⓘ | Bill-to ID ⓘ | Administrators

- Find Access - | - Find Access -

No data available in table

Showing 0 to 0 of 0 entries

For Access Issues

Email

Your Current Access

Selezionare TAC and RMA case creation, Software Download, strumenti di supporto e contenuti autorizzati su Cisco.com, come mostrato nell'immagine.

Add Access X

What type of access are you requesting?

Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

TAC and RMA case creation, Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

Your entitlement to services is defined by your contract's coverage terms.

If you are an end customer who purchased a Partner-Branded Service support contract, you are only entitled to Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com, and must contact your Reseller in the event that TAC support or RMA is needed.

Go

Nella pagina successiva, selezionare per specificare il contratto e inserire il numero di contratto ricevuto dal rappresentante commerciale o comunicato con l'ordine, come mostrato nell'immagine.

Come accennato in precedenza, se non si dispone del numero, contattare il rappresentante commerciale o il contatto del partner.

In order to receive Full Support Access to products covered by your service contract(s), associate your Cisco Account to the service contract either directly, or through the Bill-to ID.

Bill-to ID(s)



Choose this option if you are a partner, or if your company purchased service directly from Cisco. Bill-to ID requests are sent to your company contract administrator for review. If approved, you will be authorized to obtain support on all of the contracts under that Bill-to ID.

OR

Specific Contract(s)

Choose this option if you purchased service through a partner, or if you only need support access to specific service contracts.

Enter service contract number(s) if you have it.

By Service Contract Number(s)



OR

If you don't know your service contract number, you can enter the Serial Number of any product covered by your service contract.

By Serial Number



All submitted requests will be reviewed by an administrator.

By clicking Submit you acknowledge that you have reviewed and agree to comply with the terms of any applicable [Cisco Service Descriptions](#)

Need help?

- You can check your current access from your [Cisco Account Profile](#). • To purchase a contract, contact your Cisco Partner or Reseller, Cisco Account Team, or see [Order Services](#).



Chat Now

for live assistance with contract association requests or access issues.

Una volta completati questi passaggi, fare clic su Submit (Invia) per inviare il modulo.

L'aggiunta del contratto potrebbe richiedere del tempo e dipende dalla facilità con cui è possibile associare le informazioni sull'ID CCO alle informazioni sul contratto.

Se tutto va bene, dovresti ricevere un'e-mail che dichiara che l'aggiunta del contratto al tuo ID CCO è stata approvata e che puoi procedere con il Passo 3.

Passaggio 3. Apri una richiesta di supporto per CKC

L'ultimo passaggio consiste nell'aprire la richiesta di supporto per il problema o la domanda corrente.

Nel caso in cui desideri aprirne un altro in futuro, ovviamente puoi saltare i primi due passaggi e iniziare subito con questo.

Tenere presente che i casi di elevata gravità (S1/S2) possono essere aperti solo telefonicamente.

È possibile raggiungere il Cisco Interactive Network (CIN) con questi numeri.

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>.

Verificare che l'ID CCO, il numero di contratto e questa tecnologia/sottotecnologia siano pronti per velocizzare il processo.

Passare a SCM utilizzando questo URL: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>.

Accedere con l'ID CCO dal Passaggio 1. come mostrato nell'immagine.



Log in to your account

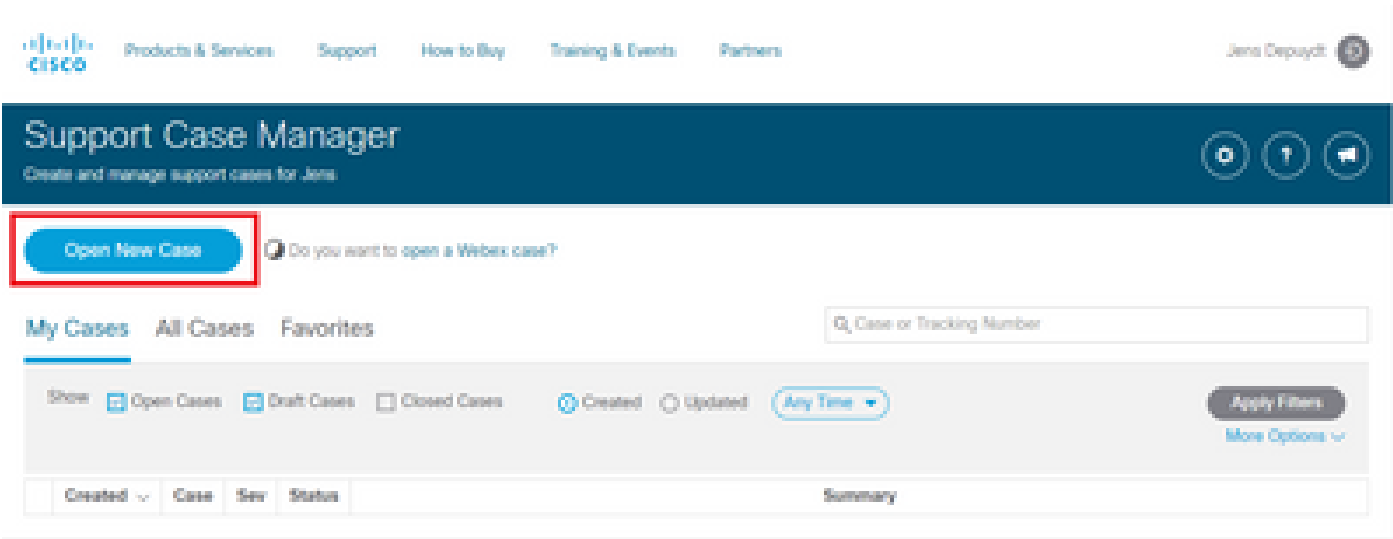
Username or email

[Forgot username?](#)

Next

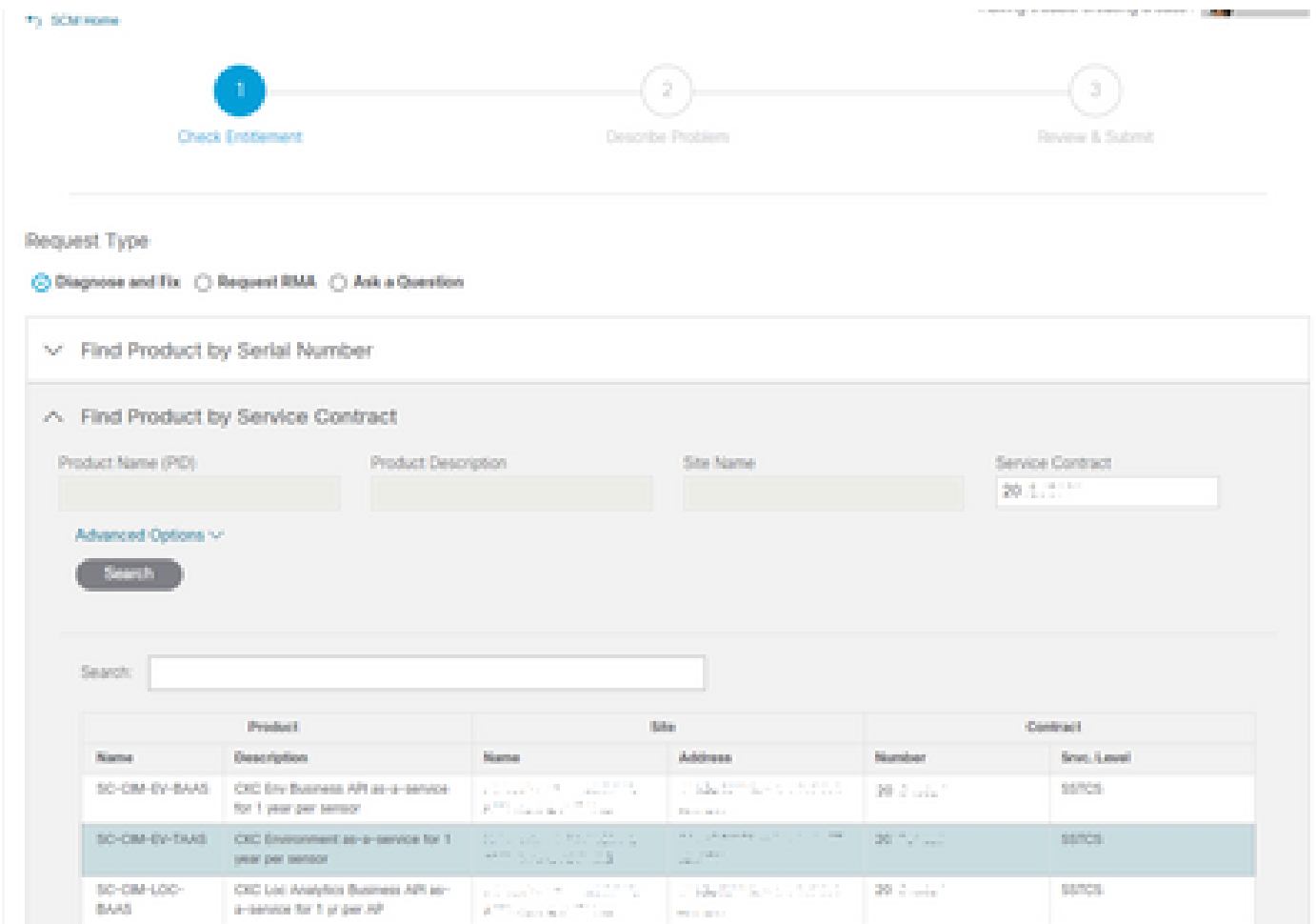
[Create a new account](#)

In SCM, è possibile visualizzare le richieste esistenti per l'ID CCO. Per aprire una nuova richiesta, fare clic sul pulsante Open New Case (Apri nuova richiesta), come mostrato nell'immagine.



Nella schermata successiva, se tutto va bene con il punto 2., dovrebbe essere possibile immettere/trovare il numero di contratto per CKC.

Nell'elenco, selezionare un PID del prodotto CKC valido (che inizia con SC-CIM) come mostrato nell'immagine.



Quindi, selezionare un livello di gravità per la SR. Come accennato, i problemi S1 e S2 possono essere sollevati solo telefonicamente al CIN (vedere l'inizio del Passaggio 3.).

Aggiungere un titolo e una breve descrizione del problema o della domanda correlata a CKC, come mostrato nell'immagine.

1 Check Entitlement 2 Describe Problem 3 Review & Submit

Severity Network Down (37) Severely Degraded (52) Network Impaired (52) Ask a Question (34)

Loss of Service Extended loss of 15 seconds or more

Title CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456
1000 characters

Description Our CKC instance URL: <https://ciscoandbox.cisco.com/app/?loginclient=gsoc>
We are not getting any more data for a specific environment sensor (123456) for the last 45 minutes.
17632000 characters

Technology Cisco Suggestions

OR

Manually select a Technology...

Al termine, fare clic su Seleziona manualmente una tecnologia e selezionare come mostrato nell'immagine.

Select Technology

CKC

Solution Support (SSPT - contract required)
Cisco Kinetic for Cities-CKC (Solution Support Contract Required)

In questo modo, la SR si doterà immediatamente del team più adatto e competente in materia di CKC.

Selezionare quindi l'area che meglio corrisponde al tipo di richiesta di servizio che si sta generando e completare il resto del modulo.

Al termine, fare clic sul pulsante "Submit" (Invia) per inviare la richiesta di assistenza.

Se tutto va bene, la richiesta deve essere creata e inoltrata ad un tecnico esperto che la contatterà per lavorare sul problema.

Per il resto della vita della SR, è possibile gestire tutto tramite SCM.

La maggior parte delle comunicazioni avviene tramite e-mail. Assicurarsi di includere sempre `attach@cisco.com` nel campo A: e il numero SR nella riga dell'oggetto.

In questo modo, tutte le comunicazioni vengono collegate al caso corretto e sono visibili in SCM come mostrato nell'immagine.

The screenshot displays the Cisco Support Case Manager (SCM) interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and links for Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, and Partners. The user's name, Jens Depuydt, is visible in the top right corner. Below the navigation bar, the page title is "Support Case Manager" with a subtitle "Details for Jens". A search bar and a "Chat Now" button are also present. The main content area shows the case ID "687225519" and the title "CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456". There are tabs for "Summary", "Notes", and "Attachments", with "Notes" being the active tab. Below the tabs, there are buttons for "Add Notes", "Add Files", and "Save as PDF". A table of notes is displayed, showing a list of messages with columns for "From", "Title", and "Date". The table contains six entries, with the first one expanded to show the content of the note. At the bottom of the page, there is a footer with links for "Contacts", "Feedback", "Site Map", "Terms & Conditions", "Privacy Statement", "Cookie Policy", and "Trademarks".

Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners Jens Depuydt

Support Case Manager

Details for Jens

SCM Home Having trouble creating a case? Chat Now

☆ 687225519

CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456

1 of 1

Summary Notes Attachments Add Notes Add Files Save as PDF

Expand All | Preview All 1 - 6 of 6 Notes per page: 25 | 50 | All

	From	Title	Date
▼	jedepuydt	Email In	07/31/2019 at 17:41:50
▼	jedepuydt	Email In	07/31/2019 at 17:39:47
▼	jedepuydt	KT ACTION PLAN	07/31/2019 at 17:38:48
▼	jedepuydt	PROBLEM DESCRIPTION	07/31/2019 at 17:38:48
▼	cisco-technical-support@cisco.com	Email In	07/31/2019 at 17:37:53
▼	JensI	CUSTOMER SYMPTOM	07/31/2019 at 17:37:52

Contacts | Feedback | Site Map | Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).