

Supporto di Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Funzionalità di Cisco e Nutanix Collaboration](#)

[Prerequisiti per l'apertura di una richiesta di assistenza](#)

[Tecnologia e sottotecnologia](#)

[RMA proattivo per Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix](#)

Introduzione

Questo documento descrive come utilizzare le risorse di supporto appropriate per una soluzione Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix.

Premesse

La soluzione Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix include un [modello di supporto cooperativo](#) bidirezionale. Il percorso principale per avviare il supporto è creare una richiesta di servizio utilizzando Cisco Support Case Manager. A seconda che il problema riguardi l'hardware o il software, la richiesta di assistenza viene automaticamente inoltrata alla corretta organizzazione di supporto, Cisco o Nutanix. Ciò consente un'esperienza di supporto ininterrotta sia che scegliate Cisco o Nutanix come punto di contatto iniziale.

Funzionalità di Cisco e Nutanix Collaboration

La struttura Cisco eBonding consente non solo l'indirizzamento automatico dei casi in base al problema specifico, ma anche la possibilità per il supporto Cisco e Nutanix di visualizzare informazioni pertinenti e condividere aggiornamenti tra i due fornitori in modo sistematico. Ad esempio, se il problema ha origine da un componente Cisco della soluzione ma in seguito si scopre che è necessaria l'assistenza di Nutanix, Cisco ha la capacità di coinvolgere Nutanix per conto dell'utente. Se si sceglie di creare una richiesta di assistenza per il software Nutanix ma in seguito si scopre che è necessaria l'assistenza di Cisco, Nutanix dispone della stessa capacità di coinvolgere Cisco per conto dell'utente. Se si sceglie di aprire una richiesta di assistenza direttamente sul portale di assistenza Nutanix, Nutanix può coinvolgere Cisco per conto dell'utente utilizzando un numero di serie del server in base al contratto di assistenza Cisco attivo. Nel caso in cui Cisco o Nutanix ritengano necessario coinvolgere l'altro per ricevere ulteriore assistenza, entrambi i fornitori possono collaborare senza richiedere il coinvolgimento dell'utente.



Nota: Se si apre una richiesta di servizio Cisco e una richiesta di servizio Nutanix in modo indipendente, le due richieste di servizio non possono essere associate in modo retroattivo.

Prerequisiti per l'apertura di una richiesta di assistenza

Per aprire una richiesta di supporto per Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix, è necessario almeno uno dei seguenti prerequisiti:

1. ID sottoscrizione Cisco per l'abbonamento Nutanix
2. ID prodotto (PID) Cisco per l'abbonamento Nutanix
3. Numero di serie Cisco per un server associato alla sottoscrizione Nutanix
4. ID contratto per il software Nutanix associato all'account Cisco

☒ Diagnose and Fix
 ☐ Request RMA
 ☐ Ask a Question

Find Product by Serial Number
 Find Product by Service Agreement

✓ There are 6 service agreements associated with this profile.

Product Name (PID)

NT-

Product Description

Product Family

Site Name

Service Contract

20

Smart Account

Subscription Number

Virtual Account

Find Subscription Number

Advanced Options
 Search

Showing 2 of 2 Products filtered for: Product Name (NT-), Service Contract (20)

Search Results:

Product			Site		Service Agreement			
Name	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Srvc. Level	Usage Type
NT-A-NGI-ADR-PR	NCI Adv Rep add-on SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSIW	C		2		ISV1	
NT-NCI-PRO-PR	NCI Pro SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSIW	C		2		ISV1	

Next
 Save draft and exit

Inserire le informazioni richieste e selezionare il prodotto applicabile

Tecnologia e sottotecnologia

Al momento dell'apertura della richiesta di assistenza, è necessario selezionare le opzioni relative alla tecnologia, alla sottotecnologia e al codice di problema appropriate per garantire una risoluzione tempestiva dei problemi e una valutazione tempestiva.

La tabella descrive le opzioni relative a tecnologia, sottotecnologia e codice di problema che attivano automaticamente Cisco o Nutanix a seconda del problema riscontrato.



Select Technology



Nutanix



Data Center Storage and Storage Area Networking (SAN)

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Hardware

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Intersight

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Networking

Nutanix Software

Cancel

Select

OR

Manually Select A Technology

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

Tecnologia: Reti di archiviazione e SAN (Storage Area Networking) per data center

Selezione sottotecnologia	Codici di problema	Fornitore
Cisco Compute HCI (con Nutanix) - Hardware	Assistenza alla configurazione	Cisco
	Messaggi di errore, log, debug	Cisco
	Installazione, disinstallazione o aggiornamento	Cisco
	Errore hardware	Cisco
	DOA hardware	Cisco
	Domanda sulle caratteristiche/funzioni del prodotto	Cisco
Cisco Compute HCI (con Nutanix) - Reti	Assistenza alla configurazione	Cisco
	Interoperabilità	Cisco
	Domanda sulle caratteristiche/funzioni del prodotto	Cisco
	Messaggi di errore, log, debug	Cisco
	Licenze	Licenze Cisco
Cisco Compute HCI (con Nutanix) - Intersight	Messaggi di errore, log, debug	Cisco
	Licenze	Licenze Cisco
	Assistenza alla configurazione	Cisco
Software Nutanix	Messaggi di errore, log, debug	Nutanix
	Installazione, disinstallazione o aggiornamento	Nutanix
	Licenze	Nutanix
	Other (Altro)	Nutanix

	Errore software	Nutanix
	Assistenza per la selezione e il download del software	Nutanix

RMA proattivo per Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix

Sfruttando la telemetria dei prodotti Cisco Intersight connessi, Cisco è in grado di offrire ai clienti un'esperienza quasi agevole quando i prodotti presentano determinati guasti. Senza l'intervento umano, verranno autorizzate in modo proattivo una richiesta di assistenza (SR) e un'autorizzazione per la restituzione del materiale (RMA), al fine di ridurre in modo significativo il tempo che intercorre tra la mancata esecuzione e la sostituzione.

Per ulteriori informazioni, vedere la guida [RMA proattiva per Intersight](#).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

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).