

# Punto elenco di prova 2

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[D.](#)

[In che modo sarà assistito il team Collab UCS Tiger?](#)

[Perché non cambiano le proprietà?](#)

---

## Introduzione

D.

R.

## Cos'è il Collab UCS Tiger Team

Si tratta di un nuovo team "virtuale" creato all'interno del team CUCM per gestire le richieste di assistenza relative al prodotto BE6k/7k e al suo modello di supporto, che include la conoscenza L1/L2 sulla piattaforma UCS serie C e le conoscenze di base sugli hypervisor (Broadcom ESXi, Cisco NFVIS e Nutanix CCHN).

Il team è stato creato tenendo presenti due obiettivi principali:

- Migliorare le interazioni di collaborazione tra i team di Collab e SV / ENT TAC / Nutanix.
- Migliorare la qualità dei BEMS aperti dai team TAC/HTTS di Collab con i team BU di adozione.

I membri del team Collab UCS Tiger rappresentano la destinazione principale per le nuove SR aperte o per le richieste di collaborazione instradate utilizzando la parola chiave "Business Edition serie 6000 / serie 7000 con UCM".

Se il team Tiger necessita di assistenza nella risoluzione dei problemi di un'applicazione UC, aprirà come di consueto le richieste di collaborazione con i team applicazioni Collab adiacenti (si pensi alla gestione di una richiesta Collab avviata dal team SV). Il trasferimento della proprietà

può essere necessario se il problema è isolato per l'applicazione UC; ancora: come al solito.

# Quando e come coinvolgere il Collab UCS Tiger Team?

Se si è un TCE (TAC/HTTS) che supporta un'applicazione UC locale (CUCM, IM&P, UCCX, Unity, Expressway, ecc.) in esecuzione su una piattaforma UCS BE6K/7K e si richiede assistenza per la configurazione e la risoluzione dei problemi per ESXi, NFVIS, Nutanix o hardware UCS, è necessario aprire una richiesta di collaborazione con il team UCS tiger (anziché SV/ENT e prima di aprire un BEMS) utilizzando la parola chiave "Business Edition serie 6000 / serie 7000 con UCM".

Poiché i TCE UC devono identificare la piattaforma UCS prima di coinvolgere il team di tigri Collab UCS, in qualità di TCE UC è necessario:

1. Raccogliere il numero di serie UCS e il numero di contratto della piattaforma UCS sospetta.
2. Confermare in senso antiorario che l'UCS sia un BE6K/7K.\* ( )
3. Aggiungere una nota che documenta il numero di contratto/SN.
4. Aprire la richiesta collab utilizzando il KW "Business Edition serie 6000 / serie 7000 con UCM".

\* Se non si è certi che l'UCS sia un BE6K/7k dopo aver esaminato i passaggi nel documento di riferimento, è possibile aprire il laboratorio dopo aver completato il passaggio 3 e il team di tigri può aiutare a confermare.

## In che modo sarà assistito il team Collab UCS Tiger?

Il team Collab UCS Tiger fornirà assistenza per:

- Convalida della piattaforma hardware e del livello di assistenza del cliente per il software.
- Fornire assistenza nella risoluzione dei problemi L1/L2 per l'hardware e l'hypervisor UCS (ESXi, NFVIS o Nutanix) e documentare i risultati.
- Fornire assistenza quando la successiva fase di risoluzione dei problemi richiede al proprietario di:
  - aggiungere un collaboratore del team SV / ENT/ Nutanix per la risoluzione avanzata dei problemi hardware (L3) o aprire un BEMS con il rispettivo BU dell'adattatore per il supporto aggiuntivo di UCS/hypervisor.
  - **NOTA IMPORTANTE:** Noi (la nostra unità operativa) NON offriamo/vendiamo alcuna licenza incorporata BE6K/7K per i modelli M6 UCS (nemmeno l'aggiornamento dalle

confezioni M5). Quindi, se il BE è un M6, NON esiste ALCUNO SCENARIO in cui il cliente possa avere diritto al supporto ESXi da UC TAC o IPCBU.

- Il TCE del team UCS Tiger non è tenuto ad assumere la proprietà del caso e il proprietario deve continuare a guidare la risoluzione dei problemi.

Nota: **Tutte le linee di vita di Cisco > VMware sono state eliminate (rivendita, licenza, supporto)**

## Perché non cambiano le proprietà?

Ogni BU che assembla la loro applicazione UC su BE6K/7K è considerato un "BU adottante". Ciò significa che sono proprietari del supporto BEMS e che il rispettivo team TAC del prodotto è responsabile della risoluzione dei problemi delle applicazioni e della piattaforma su cui viene eseguito. Ciò significa anche che BE è indipendente dalla tecnologia e che tutti i team TAC UC sono proprietari della risoluzione dei problemi quando l'applicazione è in esecuzione su tale piattaforma.

La sfida è sempre stata che per essere in grado di fornire in modo efficiente il supporto L1/L2 per UCS e hypervisor, è necessario avere una formazione approfondita e un'esperienza pratica regolare, il che è un impegno enorme quando le TCE che supportano queste applicazioni UC sono distribuite tra più team in diverse aree geografiche. Per questo motivo, il team Tiger deve essere il team UCS/hypervisor "collab" per assistere gli altri team di collab nella valutazione dei casi BE prima che sia necessario il supporto L3 con SV/ENT/Nutanix o che un BEMS venga aperto con un BU di adozione (o CSPG BU).

Pertanto, se in qualsiasi momento è necessario aprire un BEMS, questo deve essere aperto con il rispettivo BU adottante (UCTG, CCBU, ecc.) che possiede l'applicazione UC originariamente segnalata come interessata; invece di un membro del team tiger "agnostico della tecnologia UC".

MAIUSC	Nome
Turno 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Akash Sethi (aksethi)</li><li>• Ankit Khanna (ankitkh)</li><li>• Sateesh Katukam (sakatuka)</li><li>• Raghunath Kachalappa (rkachala)</li><li>• Asheej Kalavampara Ajayakumar Ghosh (akalavam)</li><li>• Shivangi Jadon (sjadon)</li><li>• Vikram Dutta (vikdutta)</li><li>• Kanav Sharma (kanashar)</li></ul>
Turno 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Romil Jain (romilj)</li><li>• Dariusz Szwed (dszwed)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renad Al Sane's (ralsanee)</li> <li>• Farheen Anis (faanis)</li> <li>• Vivek Mohanrengan (vmohan)</li> <li>• Eyas Imad Alrabadi (eyalraba)</li> </ul>
Turno 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richie Benjamin (ribenjam)</li> <li>• Sherry Duan (shduan)</li> <li>• Levi Thomas (lethomas)</li> <li>• Jijoe Philip (jiphilip)</li> <li>• Joe Robinson (joserobi)</li> <li>• Christina Lee (foto chrilee4)</li> <li>• Courtney Beamon (cbeamon)</li> <li>• Mathew Michael (mathmich)</li> <li>• Su Lai Tu (slaitu)</li> <li>• Thomas Phillip (thomphil)</li> <li>• Traci Juarez (trahall)</li> <li>• Cameron Marquess (cammarqu)</li> </ul>
Turno 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kevin Gareis (kgareis)</li> <li>• Joe Barrance (jbarranc)</li> <li>• Jorge Luis Marquez (jorgmarq)</li> <li>• Marco Hernandez (Marcoalh)</li> <li>• Mario Aguilar Olea (maguila2)</li> <li>• Randy Valverde (rvalverd)</li> </ul>

## Punti di contatto TL:

### AMER:

- Cesar Avila (cesavila) CUCM
- Ben Wollak (bewollak)
- Cesar Alonso (cealonso) CUCM
- Andew Wilkinson (andwilki) CCX

### EMEA:

- Essam Rashwan (erashwan) CUCM
- Dominik Dyrzcz (ddyrcz) APPS
- Sathishbabu Muthalagan (smuthala)

## APAC

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

## 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).