TACサポートケースの作成

内容

はじめに

前提条件

- 要件
- 使用するコンポーネント

背景説明

新しいケースを開く

問題の説明

テクノロジー/サブテクノロジー/問題領域

- 使用例

TACに提供する情報

関連情報

はじめに

このドキュメントでは、TACサポートチームから迅速な応答を受け取るシスコサポートケースを作成するためのベストプラクティスについて説明します。

前提条件

要件

Cisco Technical Assistance Case(TAC)を開くには、サポート契約または保証対象の製品が必要です。

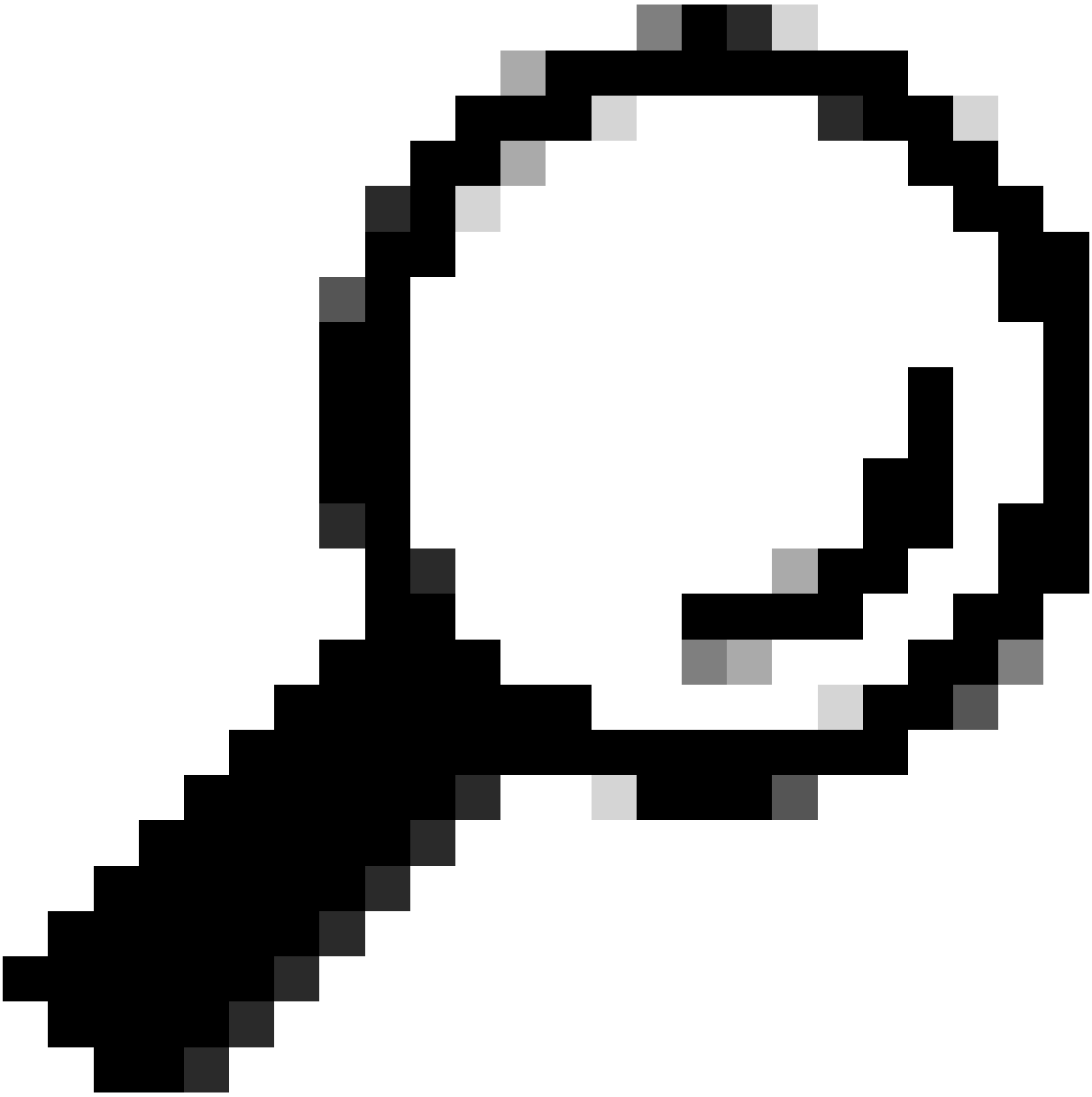
使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

TACエンジニアは、1日に何百人ものシスコユーザをサポートします。問題に対する回答と必要な情報を確実に受け取る1つの方法は、サポートエンジニアにできるだけ多くの情報とデータを提供するSRケースを作成することです。

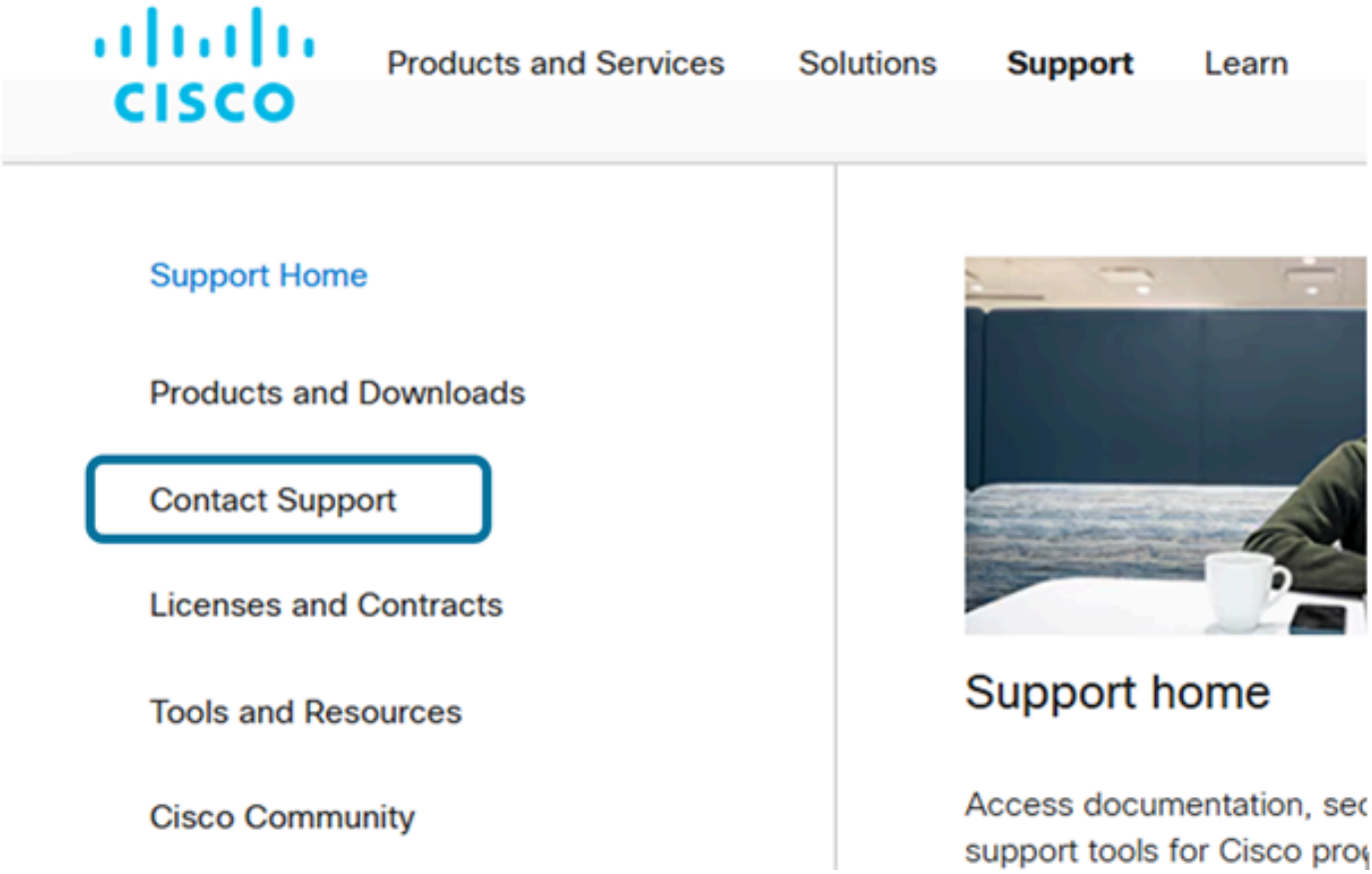


ヒント：ビジネスで重大な障害が発生し、緊急事態が発生した場合は、シスコテクニカルサポートに連絡して、重大度の高いサポートケースをただちにオープンすることを最善の選択です。

新しいケースを開く

シスコのサポート ページを開きます。

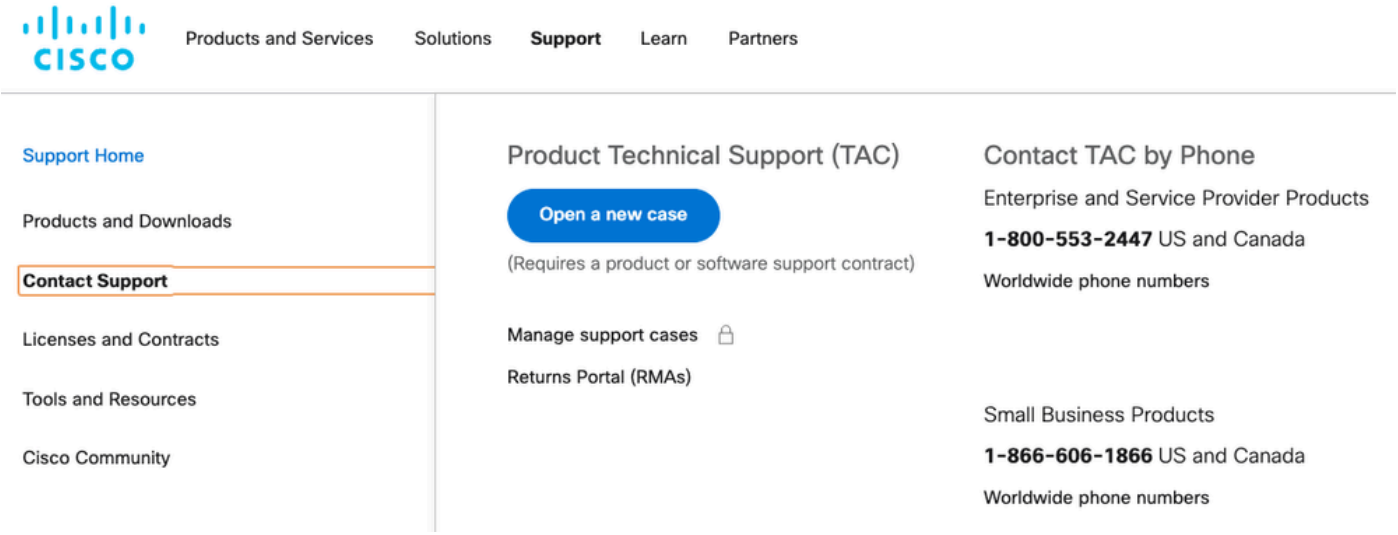
Contact Supportをクリックします。



サポートへの連絡

Open a New Caseをクリックします。

さまざまな入力フィールドが表示されます。これにより、お客様のケースに対する優先度、影響、適切な割り当てがサポートチームに提供されます。



問題の説明

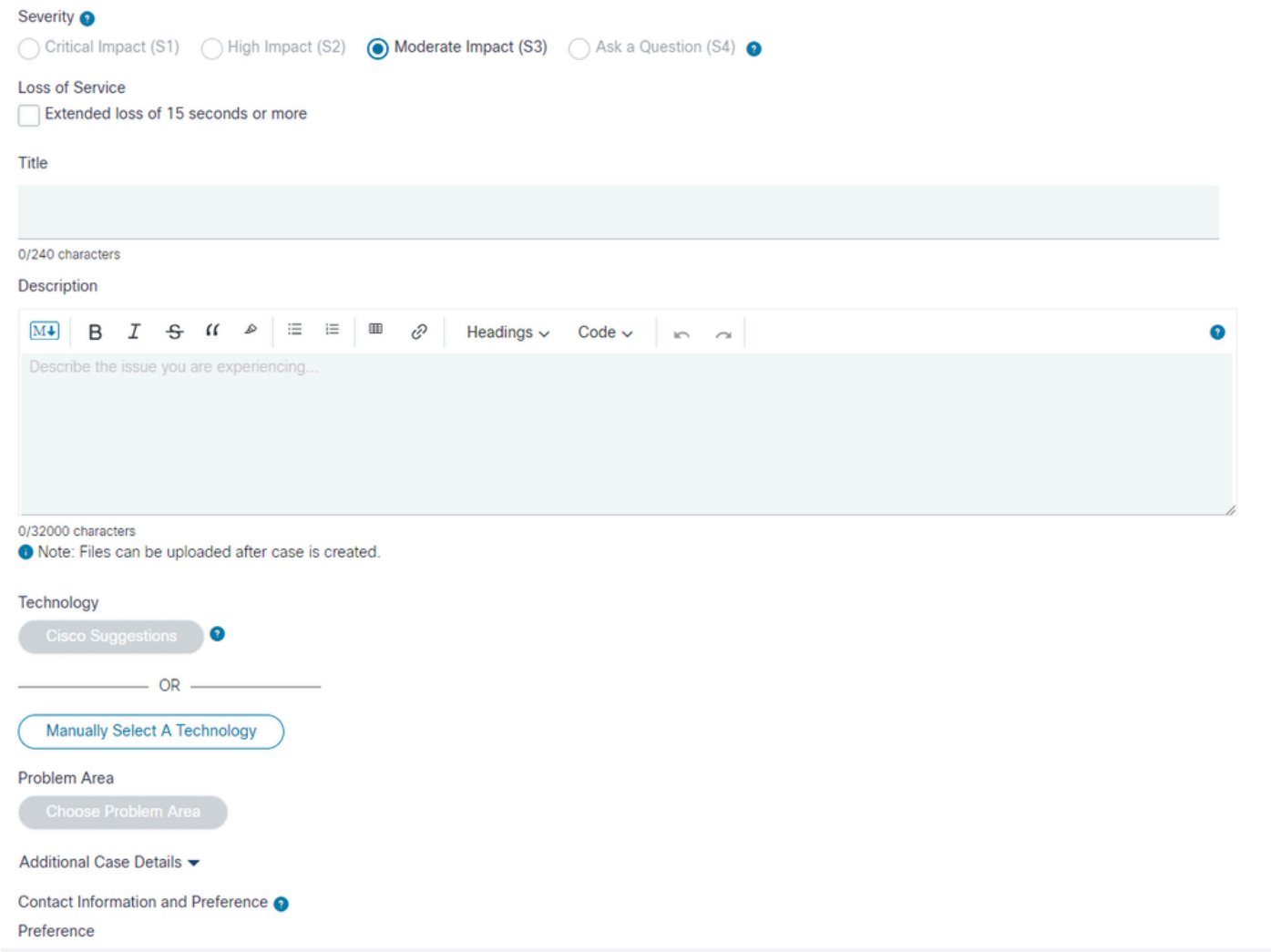
問題のタイプ、受信したエラーメッセージ、およびこの問題の原因に関して、できるだけ具体的に説明してください。

TACに関する情報が増えると、サポートエンジニアがそのケースの作業を開始する際の繰り返し作業が減ります。

存在する可能性のあるログまたはエラーメッセージを確認します。その出力を提供します（またはイメージ内でキャプチャします）。

これらの質問に対する回答を「問題の説明：

1. この問題の影響を受けるサービスは何ですか。
2. 影響を受けるユーザの数
3. この停止は、御社のコアビジネスや顧客にどのような影響を与えますか。
4. サービスとビジネスにはどれくらいの期間の影響がありますか。
5. ソフトウェア/ファームウェアのバージョン番号は何ですか。
6. 問題を再現できるか？
7. 問題が発生した日時



テクノロジー/サブテクノロジー/問題領域

これらのメニューは、問題が発生したテクノロジーを詳細に示し、特定するのに役立ちます。

TACエンジニアは、トップダウン方式で次の項目を特定します。

- 主要なテクノロジー製品。
- 主要なテクノロジーに関連するサブテクノロジー（問題があると思われる場所である可能性があります）。
- TACに問い合わせるヘルプを指定する問題領域。

これらのフィールドの選択に細心の注意を払ってください。

リクエストに対応し、ケースに対して迅速な対応を行うために、最適なTACチームを特定するために不可欠です。

そのため、問題が発生している機能に焦点を当てることがベストプラクティスです。

使用例

例1:Unified Communications ManagerとUnity ConnectionがプリインストールされたCisco Business Edition 7000サーバについて考えます。

CUCMに接続されたSIPトランク経由の通話に問題があります。

このような状況に直面した場合、どのテクノロジー>サブテクノロジーを選択しますか。

1. データセンターコンピューティング> UCS-Cネットワーク接続
2. 音声 – Communications Manager > Business Edition 6000/7000シリーズ
3. 音声 – Communications Manager > Communications Manager SIPトランク

ベストプラクティスは、エラーが発生している関数に焦点を当てることです。

3. Voice-Communications Manager > Communications Manager SIPトランク

サービスリクエストは、Unified Communications Managerテクノロジーの分野エキスパートであるTACエンジニアに割り当てられます。

エンジニアは、Business Editionチームまたはデータセンターコンピューティングチームからの追加のサポートが必要かどうかを判断し、協力することができます。

例2:UCS-EブレードがインストールされたISR 4451ルータについて考えます。UCS-Eブレードには、Cisco Expressway-E VMアプライアンスがインストールされています。

一部のネットワーク接続に障害が発生すると、Expressway-E VMで問題が発生します。

このような状況に直面した場合、どのテクノロジー>サブテクノロジーを選択しますか。

1. エンタープライズルーティング> ISR 4000
2. データセンターコンピューティング> UCS-E
3. Telepresence > Expressway-CおよびE

答えは、エラーが発生している関数に焦点を合わせたものになります。

3. Telepresence > Expressway-CおよびE。

このケースは、Expressway VMアプライアンスのエキスパートであるTACエンジニアと、その仕組みに割り当てられています。

その後、エンジニアはデータセンターまたはエンタープライズルーティングチームからの追加サポートが必要かどうかを判断し、チームとコラボレーションできます。

TACに提供する情報

ベストプラクティスは、必要に応じて、物理および論理ネットワークの設定と、問題に関係するすべての要素について詳細に説明することです。

- すべてのハードウェアファームウェアおよびソフトウェアアプリケーションのバージョン番号
- 統合アプリケーションまたはサードパーティ製品
- IP/音声ゲートウェイ
- オペレーティングシステムバージョン
- Cisco IOS®、Cisco IOS® XE、またはNexusの場合は、show techコマンドの出力を提供します。
- スイッチングについては、VLAN設定を提供します。
- 音声用に、ダイヤルプラン方式とコールルートパスを指定します。 理想的には、Visioまたは他の詳細な図やイメージを提出してください。
- UCSサーバ製品については、テクニカルサポートデータバンドルをダウンロードして提供してください。

Cisco TACサポートケースで可能な限り最高のエクスペリエンスを得るには、次のガイドラインを使用してください。

関連情報

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。