

SMA、ESA、WSA からのサポート リクエストの送信

目次

[概要](#)

[背景説明](#)

[どのようなときに SR を提出するか](#)

[ケースの作成プロセス](#)

[SR を開始 \(オープン \) する](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco E メール セキュリティ アプライアンス (ESA)、Cisco セキュリティ管理アプライアンス (SMA)、または Cisco Web セキュリティ アプライアンス (WSA) からサポート リクエスト (SR) を開始する方法について説明します。

ヒント： このドキュメントの情報は、ESA のオンライン ヘルプを調整したものです。オンライン ヘルプは、アプライアンスのほとんどの機能に関する詳細情報が得られる貴重な資料です。アプライアンスの GUI からオンライン ヘルプにアクセスするには、不明な点があるセクションにアクセスし、[Help] > [Online Help] に移動してください。ヘルプ ファイルに、アクセスしたページ上の機能に関する詳細が表示されます。また、[Online Help] の [Index] タブを使用して別のトピックを検索することもできます。

背景説明

SR は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に新しい問題を提出したり、現在の問題に情報を追加したりできる便利な手段です。SR を提出するときには、アプライアンス設定ファイルとアプライアンスの診断データが SR の中にパッケージ化されます。さらに、フォームを使用すると、お客様の観点から症状や問題の説明を体系的に伝えることができます。

どのようなときに SR を提出するか

次のような状況では、SR を TAC に提出してください。

- TAC で新しいケースを開始 (オープン) する必要があるとき。
- TAC に現在オープン状態のケースがあり、設定ファイルとアプライアンス診断をケースにアップロードするためにこのツールを使用するとき。

ケースの作成プロセス

TAC でケースが作成されるときには、次のプロセスが実行されます。

1. システムは自動的に資格チェックを実行します。SR 提出時に資格チェックに合格すると、システムは自動的に応答を送信します。資格チェックに自動的に合格するためには、Cisco.com ユーザ ID (CCOID) が、リクエストの提出元となる特定のアプライアンスのサービス契約に関連付けられている必要があります。
2. シスコが SR を受け取っても、何らかの理由で資格チェックで不合格になった場合、ケースの手動作成を支援するチームに SR が転送されます。
3. 現在のケース番号が SR で指定されており、そのケースが TAC でオープン状態である場合は、SR データが現在のケースに付加されます (新規ケースは作成されません) 。

ヒント : Cisco.com プロファイルに現在関連付けられているサービス契約のリストを表示するには、[Cisco.com プロファイル マネージャ](#)にアクセスしてください。緊急な対応を要する問題が発生した場合や、リクエストに対する電子メール返信が届かない場合は、[各地域の Cisco TAC フリーダイヤル](#)まで直接お問い合わせください。

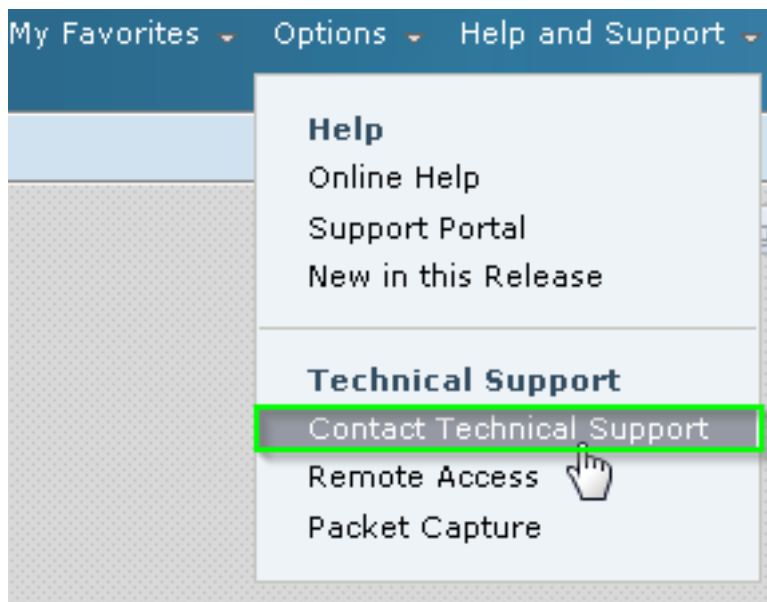
SR を開始 (オープン) する

注: このセクションで説明する手順に従ってサポート ケースをオープンすると、アプライアンスの設定ファイルが TAC に送信されることに注意してください。設定ファイルを送信しないようにするには、(前のセクションで説明した方法などの) 別の方法で TAC に直接お問い合わせください。

シスコが SR を TAC ケースとして作成できるようにするには、アプライアンスがインターネットに接続されて TCP ポート 25 から電子メールを送信できる必要があります。SMA または WSA を使用する場合は、Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) のデフォルト ルートが設定済みであることを確認してください。これは、TCP ポート 25 からの送信メールを妨げる可能性のあるファイアウォールが多数存在するためです。

SR を TAC に提出するには、次の手順を実行します。

1. アプライアンスの GUI にサインインします。
2. 次のように [Help and Support] > [Contact Technical Support] に移動します。



3. SR の受信者を次のように指定します。

リクエストを TAC へ送信するために [Cisco IronPort Customer Support] チェックボックスをオンにします。

オプションで、フォーム内の [Other Recipients] フィールドに別の連絡先電子メール アドレスを入力します。

4. フォームに入力していきます。次のフィールドで詳細に説明してください。

問題の説明

症状

ビジネスへの影響

5. 現在の TAC ケースに情報を追加するために SR を提出するには、[Customer Support Case Number] セクションに現在の SR 番号を入力します。この場合は新しいケースが生成されず、代わりにアプライアンスの設定データと診断データが現在のケースに追加されます。

Customer Support Case Number (optional):	If you are adding comments to an existing case, <input type="text"/>
---	---

6. [Send] をクリックします。

関連情報

- [Cisco E メール セキュリティ アプライアンス エンド ユーザ ガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)