



テクニカル サポートの管理

- [Cisco TAC との統合 \(1 ページ\)](#)
- [テクニカル サポートの診断ファイル収集 \(2 ページ\)](#)

Cisco TAC との統合



重要

- テクニカルサポートの診断ファイルはエンドポイントでローカルに生成されるため、どの時点でもそれらのファイルにアクセスできません。現時点では、Intersight はテクニカルサポートファイルやその他のケース関連のアクティビティに関する通知は送信しません。
- Connected TAC は、Cisco TAC で直接オープンされたケースでのみ使用できます。
- パートナーサポートの場合、Connected TAC は次の場合にのみ期待どおりに動作します。
 - パートナーが Intersight ユーザに代わってケースをオープンします。(または)
- パートナーは、Intersight ユーザが Cisco TAC に直接ケースをオープンすることを許可しています。

Cisco TAC サービス リクエスト (SR) は、Intersight から直接作成できます。そのためには、次の手順で、**Cisco Support Case Manager** を起動します。

- テーブル ビューと詳細ビューからの **HyperFlex クラスタ**。
- テーブル ビューと詳細ビューからの **IWE クラスタ**。
- テーブル ビューと詳細ビューからの **サーバー**。
- テーブルビューからの **ファブリック インターコネクト**。

Intersight モバイルアプリから Cisco TAC ケースを開くこともできます。

ケースをオープンする前に、次の要件を満たしていることを確認してください。

- ハードウェアに有効なサービス契約（権限付与）が存在している。
- Cisco ID がサービス契約に関連付けられている。

Cisco TAC ケースをオープンするには、次の手順を実行します。

1. 対応するテーブルビューから **[HyperFlex クラスタ（HyperFlex Cluster）]**、または **[IWE クラスタ（IWE Cluster）]**、または **[サーバー（Server）]**、または **[ファブリック インターコネクト（Fabric Interconnect）]** を選択し、右のアクション列で省略記号 (...) をクリックします。また、TAC ケースを、**[アクション（Actions）]** メニューを **[HyperFlex クラスタ（ClusterHyperFlex Cluster）]**、または **[IWE クラスタ（IWE Cluster）]**、または **[サーバーの詳細（Server Details）]** ページから開くことができます。
2. **[TAC ケースのオープン（Open TAC Case）]** を選択します。選択した HyperFlex クラスタまたはサーバーまたはファブリック インターコネクトの名前とシリアル番号が含まれた **[TAC ケースを開く（Open a TAC Case）]** ウィンドウが表示されます。
3. **[続行（Continue）]** をクリックして **Cisco Support Case Manager** を起動します。Cisco **Support Case Manager** の UI で、自動的に挿入されたケースの詳細を確認し、TAC ケースの説明とタイトルを追加し、**[送信（Submit）]** をクリックします。

プロアクティブサポートワークフロー、詳細オプションの設定、およびプロアクティブ RMA のオプトアウトの詳細については、[Proactive RMA for Intersight Connected Devices](#) を参照してください。

プロアクティブ RMA の要件と利点については、[Proactive Support Enable Through Intersight](#) を参照してください。

テクニカル サポートの診断ファイル収集

Cisco TAC でケースをオープンすると、Intersight はテクニカルサポートの診断ファイルを収集して、オープン サポート ケースを支援します。収集されたデータには、ハードウェア テレメトリ、システム設定、および TAC ケースのアクティブなトラブルシューティングに役立つその他の詳細情報が含まれることがあります。指定したデータ収集オプションに関係なく、テクニカルサポートの収集が実行されます。ただし、この情報は任意で収集されるわけではありませんが、システムに対してケースをオープンする場合に限り、システムサポートの支援が必要になります。



(注) テクニカルサポート診断ファイルの収集は、要求されていない Intersight 管理対象デバイスではサポートされません。

アカウント管理者ユーザーは、**[テクニカルサポートバンドルを追加（Add Tech Support Bundle）]** をクリックし、デバイスの PID、シリアル番号、およびプラットフォームタイプを提供することにより、**[テクニカルサポートバンドル（Tech Support Bundles）]** ページからテクニカルサポート コレクション リクエストを送信することもできます。

Intersight マネージド FI 接続デバイスのテクニカルサポート診断ファイルの収集を開始するには、デバイスの PID とシリアル番号を入力し、でプラットフォームタイプとして **[Intersight 管理対象ドメイン (Intersight Managed Domain)]** を選択します ([テクニカルサポートバンドルの追加 (Add Tech Support Bundle)] ウィンドウ)。

- IMM デバイスの場合、テクニカル サポート コレクションは、バンドル内のすべてのエンドポイント ログがコレクションに含まれるベスト エフォート戦略に従います。
- 少なくとも 1 つのエンドポイントのログがバンドルで収集されると、最終的な収集ステータスは **[完了 (Completed)]** と表示されます。
- 最終的なテクニカルサポートバンドルの *tech_support.log* および *peer_tech_support.log* ファイルには、欠落しているエンドポイント ログと収集の失敗に関する情報が含まれています。

次の表に、テクニカルサポート診断ファイルの収集を開始するために必要な入力の組み合わせを示します。

テクニカル サポート バンドルのタイプ	PID とシリアル番号
シャーシ	IOM-1、IOM-2、またはシャーシ
ファブリック インターコネクト (FI)	FI-A または FI-B
ブレード サーバ	ブレードまたはブレードに接続されたアダプタ

Intersight Managed FI Attached デバイスの場合、テクニカルサポート診断ファイルの収集は次のエンドポイントでサポートされます。

- ブレード BMC
- ブレードアダプタ
- ブレード シャーシ
- ファブリック インターコネクト
- IO モジュール
- ラック サーバ
- ラック サーバアダプタ
- サーババンドル
- ファブリック エクステンダ

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。