



## サポート ガイダンス

---

- [サポート ケースの作成 \(1 ページ\)](#)
- [サポート ケース マネージャ \(1 ページ\)](#)
- [関連 Microsoft Azure Stack 向けシスコ統合システム 資料 \(3 ページ\)](#)

### サポート ケースの作成

インストールが完了したら、ハンドオーバープロセスの一環として、プロフェッショナルサービス エンジニアとともにデジタル オンボーディング プロセスを実行する必要があります。このプロセスを実行することで、お使いのシステムが Cisco Service Contract の保証対象となり、契約番号と連絡先情報が Cisco Service Contract System (CSCC) 内で更新されます。

シスコ サポート ケースは、次の 3 つの方法で開くことができます。

- 電話で TAC に連絡する：[シスコの世界ワイドな連絡先](#)
- 電子メールで TAC に連絡する：[tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com) (世界ワイドな連絡先リンクの追加の言語サポート)
- [サポート ケース マネージャ](#) からケースを開く

### サポート ケース マネージャ

Support Case Manager (SCM) は、エンドツーエンドのケース管理機能を提供します。SCM を使用するには、シスコ プロファイルのユーザ ID とパスワード、有効なサービス契約番号、サポートが必要な製品のシリアル番号または仮想ライセンス番号、対応インターネットブラウザが必要です。対応ブラウザには、Mozilla Firefox バージョン 10 以降、Google Chrome バージョン 20 以降、Safari バージョン 5 以降、および最新バージョンの Microsoft Internet Explorer などがあります。

- SCM 用のシスコ ユーザ ID を登録するには、ブラウザで次の URL を開きます。  
<https://idreg.cloudapps.cisco.com/idreg/register.do>

- SCM へのアクセスを要求するには、シスコ ユーザ ID と契約番号を [web-help-sr@cisco.com](mailto:web-help-sr@cisco.com) に入力します。

このプロセスのスクリーンショットについては、[SCM の概要](#)を参照してください。

## Support Case Manager にログインする

### 手順

---

- ステップ 1** ブラウザで次の URL にアクセスします。 <https://mycase.cloudapps.cisco.com>
- ステップ 2** シスコ プロファイルのユーザ ID とパスワードを入力し、[ログイン (Log In)] をクリックします。
- 

## Support Case Manager からケースを開く

### 始める前に

Support Case Manager にログインします。

### 手順

---

- ステップ 1** ホーム ページで [新しいケースを開く (Open New Case)] をクリックして、[権限付与 (Entitlement)] ページに進みます。
- ステップ 2** [シリアル番号による製品の検索 (Find Product by Serial Number)] フィールドに、サーバまたはスイッチのシリアル番号を入力します。  
この情報はサービス契約で提供されています。
- ステップ 3** [検索 (Search)] をクリックします。
- ステップ 4** 検索結果の一覧から、このケースに必要な製品をクリックします。
- ステップ 5** [次へ (Next)] をクリックします。  
[問題の説明 (Describe Problem)] ページが表示されます。製品タイプ、契約、ユーザ権限に基づいて重大度が割り当てられます。
- ステップ 6** 要求されたケースの詳細 ([タイトル (Title)] および要求を要約した [説明 (Description)] など) を入力します。[タイトル (Title)] には最大 80 文字、[説明 (Description)] には最大 32,000 文字を入力できます。
- ステップ 7** [テクノロジー (Technology)] フィールドで [参照 (Browse)] をクリックして、[テクノロジーの選択 (Select Technology)] ウィンドウを開き、[Azure Stack] を検索します。

- ステップ 8** [Azure Stack : (ソリューションサポート契約が必要) (Azure Stack - (Solution Support Contract Required))] を選択し、[選択 (Select)] をクリックします。
- ステップ 9** [問題領域 (Problem Area)] ドロップダウン リストから該当する障害を選択します。
- ステップ 10** [コンタクト情報 (Contact Preference)] 領域を確認します。ここで入力したコンタクト情報は、デフォルトの情報をオーバーライドし、このケースにのみ適用されます。
- ステップ 11** [提出 (Submit)] をクリックします。

---

権限付与レベルに基づき、Cisco Solution Support エンジニアがご連絡いたします。Cisco Solution Support は、シスコ製品の問題を管理し、Microsoft Azure Stack サポートチームとの調整を行う単一の窓口です。

## 関連 Microsoft Azure Stack 向けシスコ統合システム 資料

Microsoft Azure Stack 向けシスコ統合システムの資料の詳細なリストについては、次の URL を参照してください。

[Microsoft Azure Stack 向けシスコ統合システム](#)

