

ESA, SMA 또는 WSA에서 지원 요청 제출

목차

[소개](#)

[배경 정보](#)

[SR 제출 시기](#)

[케이스 생성 프로세스](#)

[SR 열기](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco ESA(Email Security Appliance), Cisco SMA(Security Management Appliance) 또는 Cisco WSA(Web Security Appliance)에서 SR(Support Request)을 여는 방법에 대해 설명합니다.

팁: 이 문서의 자료는 ESA용 온라인 도움말에서 조정됩니다. 온라인 도움말은 어플라이언스의 대부분의 기능에 대한 자세한 지침을 제공하는 귀중한 리소스로 사용할 수 있습니다. 어플라이언스 GUI에서 Online Help(온라인 도움말)에 연결하려면 질문이 있는 섹션으로 이동한 다음 **Help(도움말) > Online Help(온라인 도움말)로 이동합니다.** 도움말 파일은 검색한 페이지의 기능에 대한 자세한 정보를 가리킵니다. 온라인 도움말의 색인 탭을 사용하여 다른 항목을 검색할 수도 있습니다.

배경 정보

SR은 새로운 문제로 Cisco TAC(Technical Assistance Center)에 문의하거나 현재 문제에 대한 정보를 추가하는 편리한 방법입니다. SR을 제출할 때 어플라이언스 컨피그레이션 파일은 어플라이언스의 진단 데이터와 함께 SR에 패키징됩니다. 또한 이 양식은 사용자의 관점에서 증상과 문제 설명을 전달하는 체계적 방법을 제공합니다.

SR 제출 시기

다음 경우 TAC에 SR을 제출해야 합니다.

- TAC에서 새 케이스를 열어야 하는 경우
- TAC에서 현재 케이스를 열고 컨피그레이션 파일 및 어플라이언스 진단을 케이스에 업로드하기 위해 툴을 사용하려는 경우

케이스 생성 프로세스

이 프로세스는 TAC 케이스를 생성할 때 발생합니다.

1. 시스템에서 자동 자격 확인을 수행합니다. SR 제출 시 자격 확인이 전달되면 시스템에서 자동 응답을 보냅니다. 자격 확인을 자동으로 전달하려면 Cisco.com 사용자 ID(CCOID)가 요청을 제출한 특정 어플라이언스에 대한 서비스 계약 계약과 연결되어 있어야 합니다.
2. Cisco에서 SR을 수신했지만 어떤 이유로든 자격 확인에 실패하면 SR은 수동 케이스 생성을 지원하는 팀으로 전달됩니다.
3. SR이 현재 케이스 번호를 지정하며, 해당 케이스가 TAC와 함께 열려 있으면 SR 데이터가 현재 케이스에 추가됩니다(새 케이스는 생성되지 않음).

팁: 현재 Cisco.com 프로필과 연결된 서비스 계약 목록을 보려면 [Cisco.com Profile Manager](#)를 방문하십시오. 문제가 긴급하거나 요청에 대한 이메일 응답을 받지 못한 경우 [Cisco TAC 지역 무료 전화 번호](#) 중 하나를 통해 Cisco TAC에 직접 [문의하십시오](#).

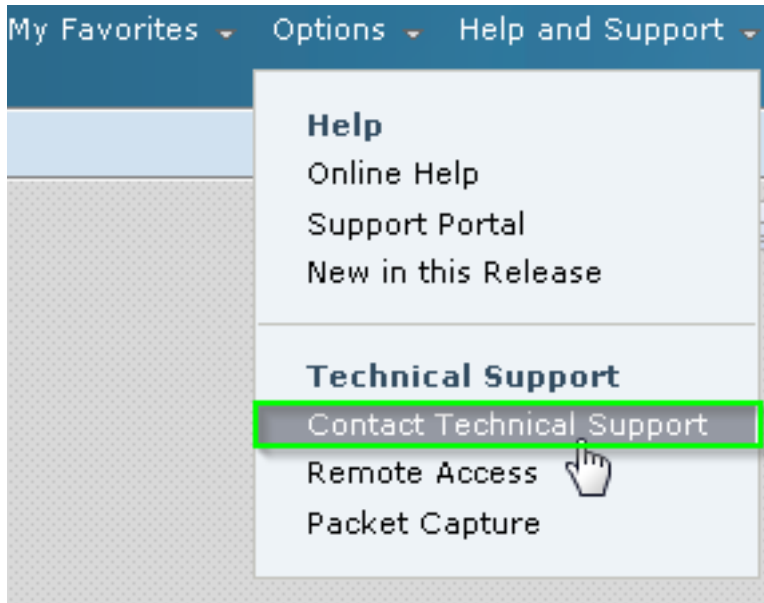
SR 열기

참고: 이 섹션에 설명된 절차에 따라 지원 케이스를 열면 어플라이언스 컨피그레이션 파일이 TAC에 전송됩니다. 컨피그레이션 파일을 전송하지 않으려면 이전 섹션에서 설명한 방법과 같은 대체 방법을 통해 TAC에 직접 문의하십시오.

Cisco에서 TAC 케이스로 SR을 생성하려면 어플라이언스가 인터넷에 연결되어 TCP 포트 25에서 이메일을 보낼 수 있어야 합니다. SMA 또는 WSA를 사용하는 경우 TCP 포트 25에서 아웃바운드 메일을 방해할 수 있는 방화벽이 많으므로 기본 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol) 경로가 구성되어 있는지 확인하십시오.

TAC에 SR을 제출하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. 어플라이언스의 GUI에 로그인합니다.
2. Help and Support(도움말 및 지원) > Contact Technical Support(기술 지원 문의)로 이동합니다.



3. SR의 수신자를 지정합니다.

Cisco IronPort 고객 지원 확인란을 선택하여 TAC에 요청을 보냅니다.

선택적으로, 양식 내의 기타 수신자 필드에 대체 연락처의 이메일 주소를 입력합니다.

4. 양식을 작성하고 다음 필드에 대해 자세히 설명하십시오.

문제 설명

증상

비즈니스 영향

5. 현재 TAC 케이스에 정보를 추가하기 위해 SR을 제출하는 경우 *Customer Support Case Number* 섹션에 현재 SR 번호를 입력합니다. 이 시나리오에서는 새 케이스가 생성되지 않지만 어플라이언스의 컨피그레이션 및 진단 데이터가 현재 케이스에 추가됩니다.

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

6. Send를 클릭합니다.

관련 정보

- [Cisco Email Security Appliance 최종 사용자 가이드](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)