

Cisco Secure Access 지원 팀에 문의

목차

[소개](#)

[Secure Access 지원 팀에 문의하는 방법](#)

[Secure Access Support Team\(평가판 계정\)에 연락하는 방법](#)

[Cisco 어카운트를 서비스 계약에 연결](#)

[Secure Access Support Team의 문제 해결 및 기본 정보 수집](#)

[Technical Services 리소스 설명서](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 TAC(Technical Assistance Center)의 일부로 Secure Access Support Team에 문의하는 데 필요한 단계에 대해 설명합니다.

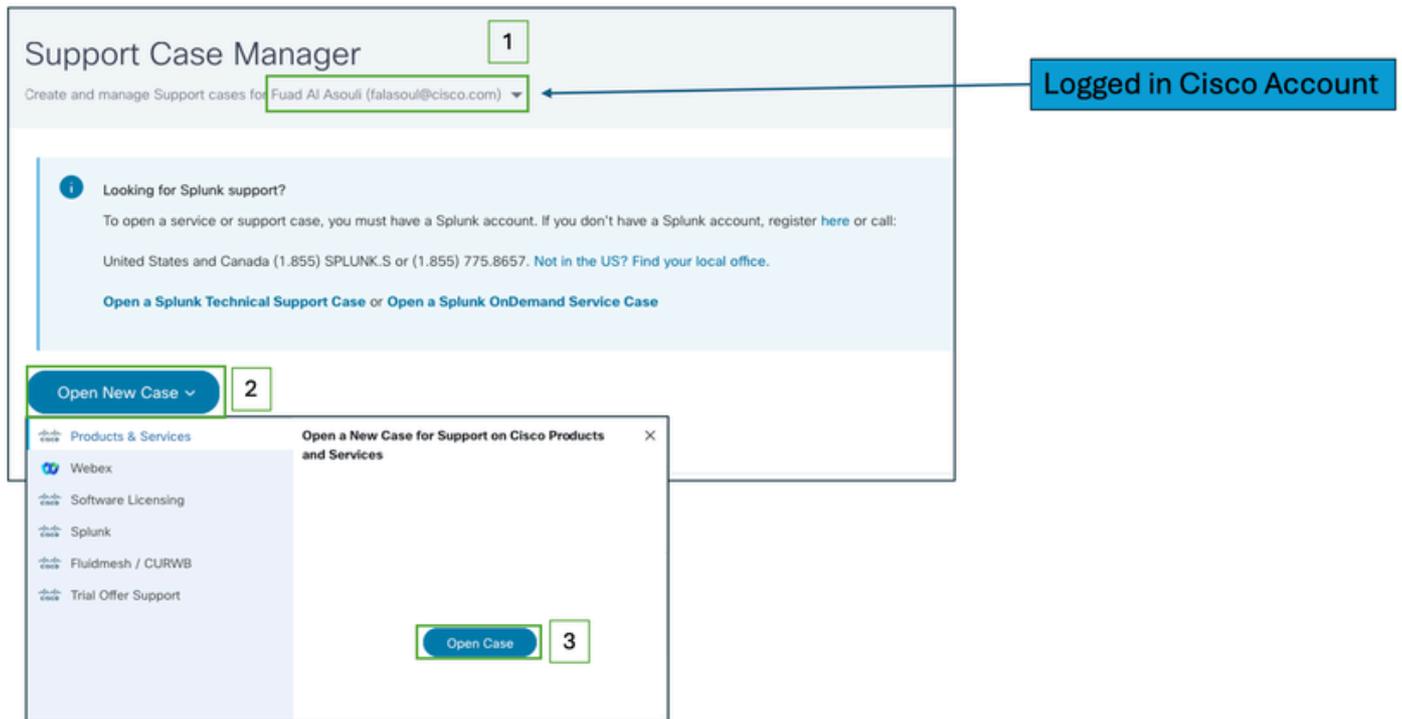
Secure Access 지원 팀에 문의하는 방법

Secure Access 제품과 관련된 질문이나 질문이 있거나 통합 기능이 있는 경우 Secure Access 지원 팀에 문의하십시오.

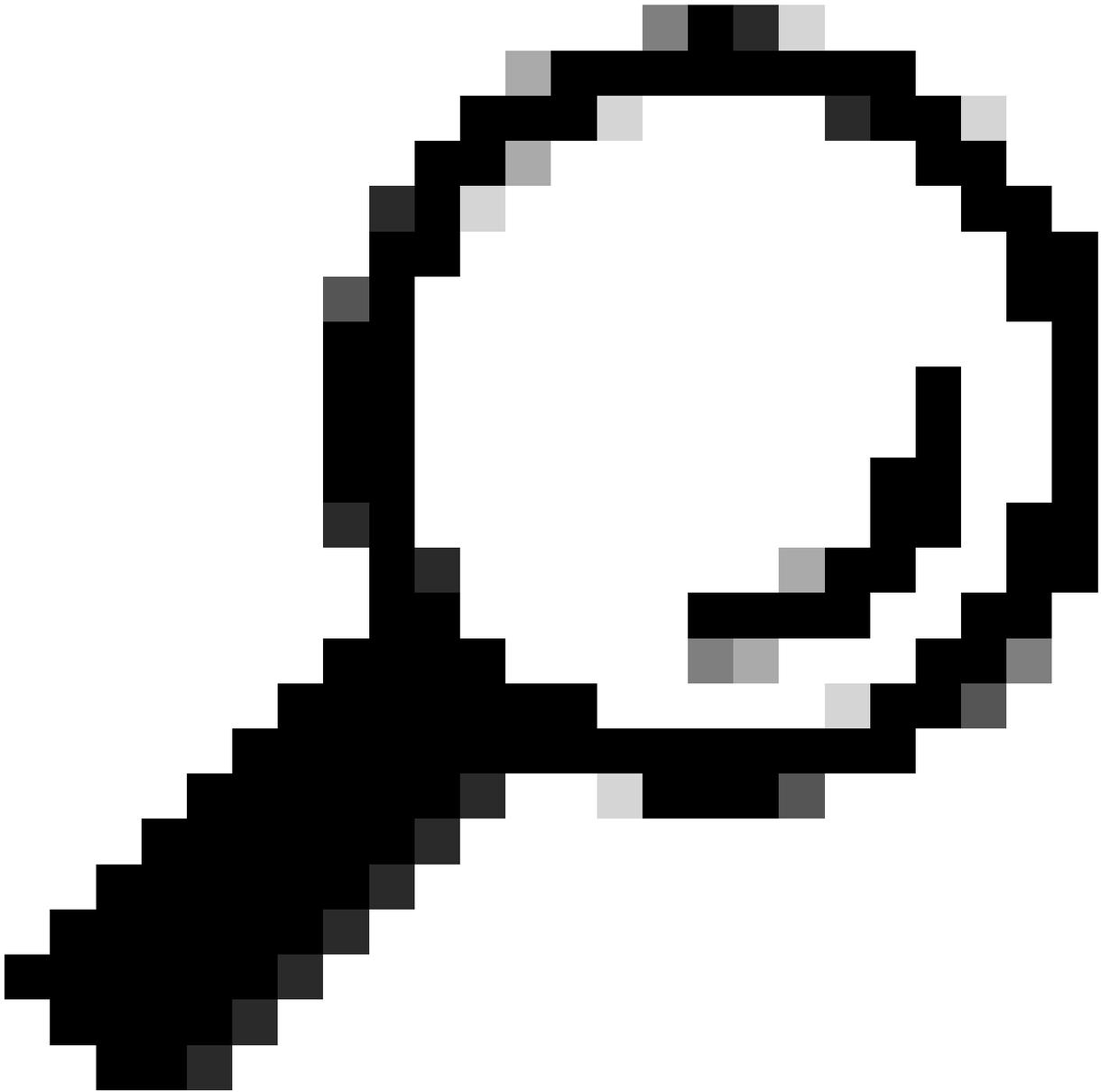
1단계: [Support Case Manager 틀에](#) 로그인합니다.

2단계: Open New Case(새 케이스 열기)를 클릭합니다.

3단계: Open Case(케이스 열기)를 클릭합니다.



4단계: 옵션 중 하나를 직접 선택하여 Secure Access 서브스크립션을 찾거나 Product ID 섹션에서 (Secure Access)를 검색합니다.



팁: 지원 계약과 연결된 계정으로 로그인했는지 확인하십시오. 연결된 계약 수가 있는 배너가 (서비스 계약별 제품 찾기) 섹션에 표시될 수 있습니다.

Request Type
 Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

Do not use the Serial Number option as this is a cloud product and have no serial number

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile.

Product Name (PN) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account #R Subscription Number

Advanced Options Search

Search Results:

| Product | | | Site | | Service Agreement | | | |
|-------------------|--|----------------|------|---------|-------------------|---------------|-------------|------------|
| Name | Description | Product Family | Name | Address | Number | Smart Account | Sevi. Level | Usage Type |
| SA-SIA-ADV-K9 | Cisco Secure Internet Access Advantage | SECAGDS | | | | | | |
| SA-SPA-ADV-K9 | Cisco Secure Private Access Advantage | SECAGDS | | | | | | |
| SECURE-ACCESS-SUB | Cisco Secure Access Subscription | SECAGDS | | | | | | |

Next Save draft and exit

This banner indicates that this user is associated with Support Contract
 If you do not see this banner, follow the steps described for associating contract with Cisco ID

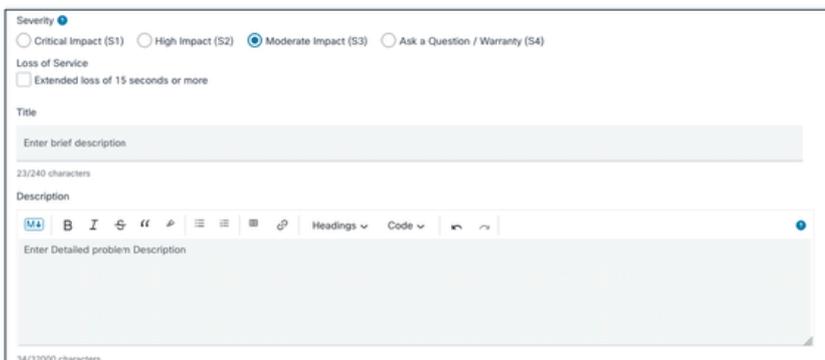
Use this option and search for (Secure) to locate your subscription

Select one of the Subscription:
 SA-SIA-ADV-K9: Secure Access for Internet Access
 SA-SPA-ADV-K9: Secure Access for Private Access
 SECURE-ACCESS-SUB: Secure Access for Internet and Private Access

5단계: Next(다음)를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.

6단계: 지원 티켓 세부사항(제목 및 설명)을 입력합니다.

참고: [Cisco 심각도 및 에스컬레이션 지침](#).



The screenshot shows a form for creating a support ticket. At the top, there are radio buttons for severity levels: Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (which is selected), and Ask a Question / Warranty (S4). Below this is a checkbox for 'Loss of Service' with the sub-option 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' field is a text input with the placeholder 'Enter brief description' and a character count of '23/240 characters'. The 'Description' field is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, link, and other formatting options, with the placeholder 'Enter Detailed problem Description' and a character count of '34/32000 characters'.

It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL
<https://dashboard.sse.cisco.com/org/{orgId}/overview>

7단계: Secure Access Technology(보안 액세스 기술) 및 Sub-Technology(하위 기술)를 선택합니다

8단계: Problem Area(문제 영역)를 선택합니다.

Technology

Suggested Technologies

LAN Switching > Cat9200

Cloud and Hybrid Products > Webex Joining a meeting

LAN Switching > Cat2960

OR

1

▲ Selection required

Problem Area

Select Technology ✕

2

Solution Support (SSPT - contract required)

3

4

Solution Support (SSPT - contract required) > Secure Access

Problem Area

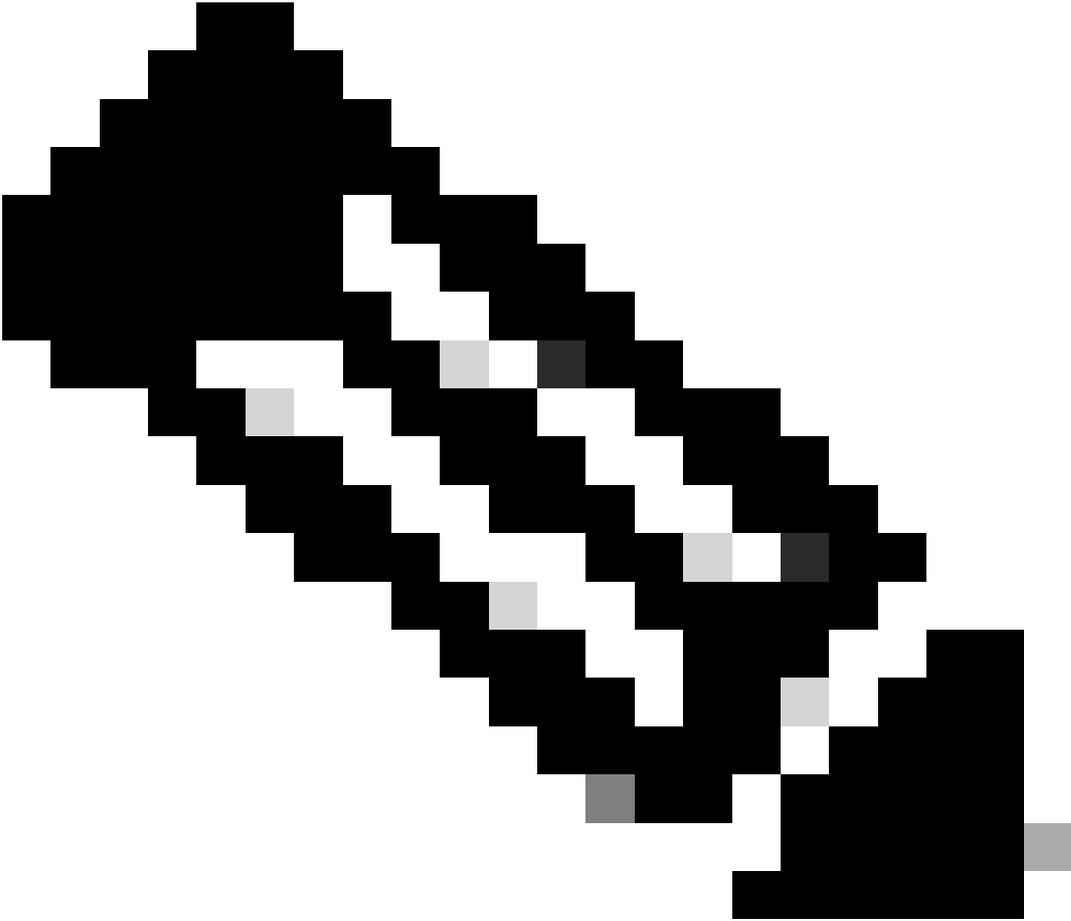
5

Problem Area ✕ 6

| | |
|--|---|
| <p>CONFIGURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="button" value="Error Messages, Logs, Debugs"/> Configuration Assistance Licensing | <p>INSTALLATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Error Messages, Logs, Debugs Licensing |
| <p>OPERATE</p> <ul style="list-style-type: none"> Error Messages, Logs, Debugs Licensing | <p>UPGRADE</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Licensing Error Messages, Logs, Debugs |

9단계: 이 지원 티켓에 대한 알림을 받을 참조 목록을 추가합니다.

10단계: 티켓 제출



참고: 받은 편지함에서 지원 티켓 확인 이메일이 있는지 확인하십시오. 지원 팀으로부터 초기 이메일은 엔지니어가 티켓에 할당되면 받을 수 있습니다.

Secure Access Support Team(평가판 계정)에 연락하는 방법

POC(Proof of Concept) 또는 POV(Proof of Value)를 위한 평가판 계정이 있는 경우, Cisco 지원 팀과 함께 지원 티켓을 열려는 경우, 이 섹션에 설명된 지침을 확인하십시오.

1단계: [Support Case Manager 틀에](#) 로그인합니다.

2단계: Open New Case(새 케이스 열기)를 클릭합니다.

3단계: Trial Offer Support(평가판 지원)를 선택합니다.

4단계: 보안 액세스를 검색합니다.

5단계: Secure Access(보안 액세스)를 선택합니다.

6단계: Open Case(케이스 열기)를 선택합니다.

Support Case Manager

Create and manage Support cases for: Fuad Al Asouli (faldasoul@cisco.com)

Logged in Cisco Account

1 Looking for Splunk support?
To open a service or support case, you must have a Splunk account. If you don't have a Splunk account, register here or call:
United States and Canada (1.855) SPLUNK.S or (1.855) 775.8657. Not in the US? Find your local office.
Open a Splunk Technical Support Case or Open a Splunk OnDemand Service Case

2 Open New Case

3 Trial Offer Support

4 Search Categories: Secure Access

5 Trial Offer Security: Secure Access

6 Open Case

7단계: 지원 티켓 세부사항(제목 및 설명)을 입력합니다.

Severity Critical Impact (S1) High Impact (S2) Moderate Impact (S3) Ask a Question / Warranty (S4)

Loss of Service
 Extended loss of 15 seconds or more

Title
Enter brief description
23/240 characters

Description
Enter Detailed problem Description
34/12000 characters

It's recommended to include organization ID
in your problem description can be located in your login URL
[https://dashboard.sse.cisco.com/org/\(orgId\)/overview](https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview)



참고: [Cisco 심각도 및 에스컬레이션 지침](#).

8단계: 이 지원 티켓에 대한 알림을 받을 참조 목록을 추가합니다.

9단계: 티켓 제출

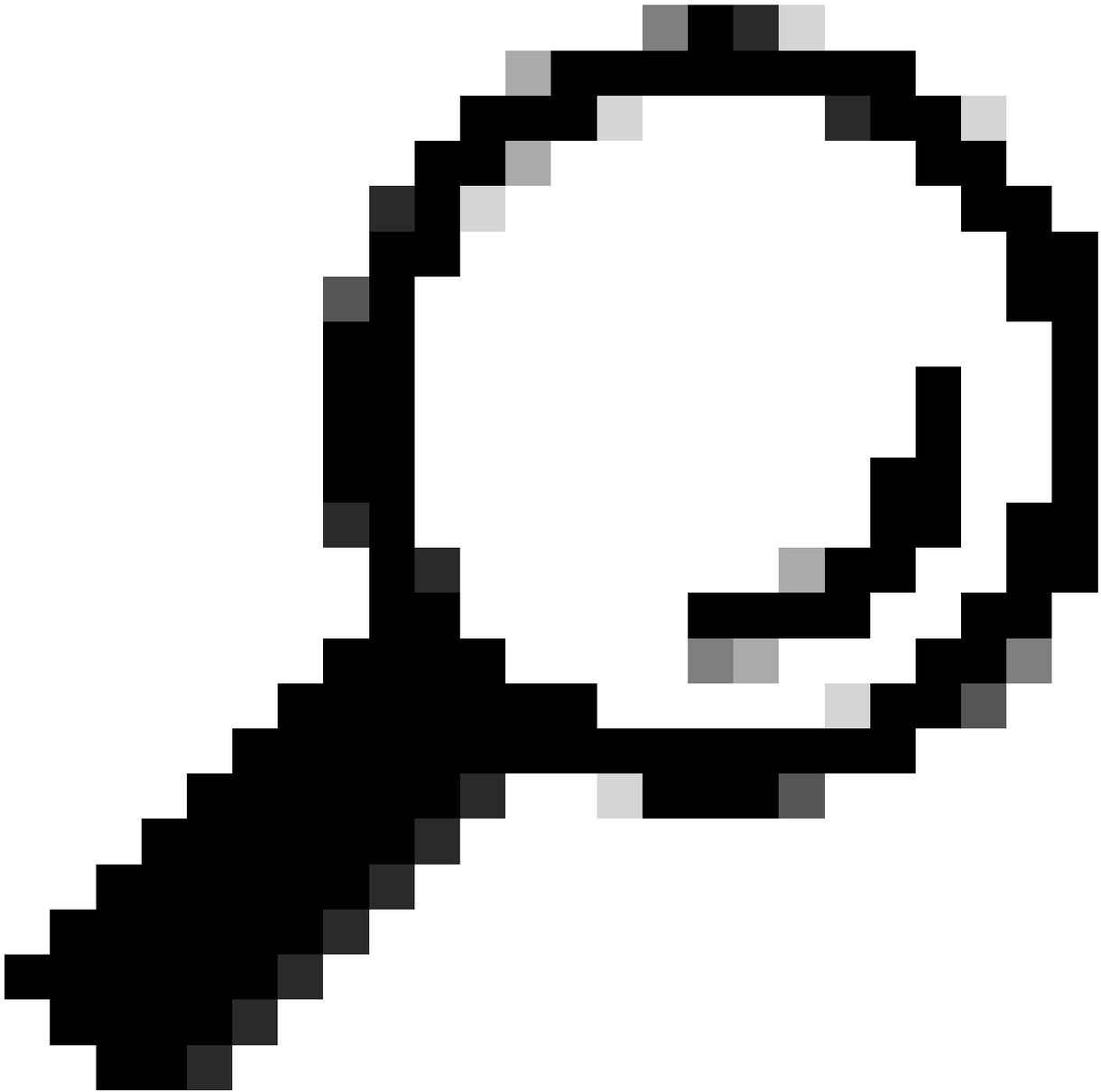
참고: 받은 편지함에서 지원 티켓 확인 이메일이 있는지 확인하십시오. 지원 팀으로부터 초기 이메일은 엔지니어가 티켓에 할당되면 받을 수 있습니다.

Cisco 어카운트를 서비스 계약에 연결

설명된 단계를 수행했지만 Secure Access Subscription을 찾을 수 없는 경우, 계약을 Cisco ID와 연결해야 합니다.

Cisco ID를 계약과 연결하기 위해 이 문서에 설명된 단계 수행: [Cisco.com 어카운트에 Cisco Service Contract 액세스 권한을 추가하는 방법](#)

계약이 연결되면 이 문서의 이전 섹션에 설명된 단계를 사용하여 지원 티켓을 여십시오.



팁: 계약 ID를 찾으려면 Cisco Secure Access 구매를 도와준 영업 담당자 또는 파트너에게 문의하십시오.

Secure Access Support Team의 문제 해결 및 기본 정보 수집

Cisco Secure Access를 작업하는 동안 Cisco 지원 팀에 문의해야 하거나 문제에 대한 기본 조사를 수행하고 로그를 검토하여 문제를 격리하려는 문제가 발생할 수 있습니다. 이 문서에서는 보안 액세스와 관련된 기본 문제 해결 로그를 수집하는 방법에 대해 설명합니다. 모든 단계가 모든 시나리오에 적용되는 것은 아닙니다.

[Secure Access Support Team의 문제 해결 및 기본 정보 수집](#)

Technical Services 리소스 설명서

Cisco Technical Services는 Cisco 제품 및 네트워크가 효율적으로 운영되고 최신 시스템 및 애플리케이션 소프트웨어의 혜택을 누릴 수 있도록 지원합니다. 기술 지원이 필요한 경우 시스코 유지보수 계약을 통해 제공되는 리소스와 툴을 사용하여 신속하게 문제를 해결할 수 있습니다.

Cisco Support Service Level Agreements에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오.

[Technical Services 리소스 설명서](#)

관련 정보

- [Secure Access Support Team의 문제 해결 및 기본 정보 수집](#)
- [Cisco.com 어카운트에 Cisco Service Contract 액세스 권한을 추가하는 방법](#)
- [Technical Services 리소스 설명서](#)
- [Cisco 심각도 및 에스컬레이션 지침](#)
- [지원 케이스 관리자](#)
- [기술 지원 및 다운로드 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.