

테스트 글머리 기호 2

목차

[소개](#)

[Q.](#)

[Collab UCS Tiger 팀은 어떻게 지원합니까?](#)

[왜 소유권은 변경되지 않습니까?](#)

소개

Q.

A.

Collab UCS Tiger 팀이란 무엇입니까?

BE6k/7k 제품 및 지원 모델과 관련된 서비스 요청을 처리하기 위해 CUCM 팀에 새로 만들어진 "가상" 팀으로서, UCS C-Series 플랫폼에 대한 L1/L2 지식 및 기본 하이퍼바이저(Broadcom ESXi, Cisco NFVIS & Nutanix CCHN) 지식이 포함됩니다.

이 팀은 다음과 같은 두 가지 주요 목표를 염두에 두고 작성되었습니다.

- Collab과 SV/ENT TAC/Nutanix 팀 간의 협업 상호 작용을 개선합니다.
- 채택 BU 팀과 함께 Collab TAC/HTTS 팀에서 개설한 BEMS의 품질을 개선합니다.

Collab UCS 타이거 팀 구성원은 "Business Edition 6000 Series/7000 Series with UCM" 키워드를 사용하여 라우팅된 새로운 SR 또는 협업 요청의 주요 대상입니다.

타이거 팀이 UC 애플리케이션 트러블슈팅에 도움이 필요한 경우, 인접한 협업 애플리케이션 팀과의 협업 요청을 평소와 같이 엽니다(SV 팀에서 시작된 협업 요청이 처리되는 것처럼 생각함). 문제가 UC 애플리케이션으로 격리된 경우 소유권 이전이 필요할 수 있습니다. 다시: 늘 그렇듯

Collab UCS Tiger Team의 참여 시기 및 방법

BE6K/7K UCS 플랫폼에서 실행되는 온프레미스 UC 애플리케이션(CUCM, IM&P, UCCX, Unity, Expressway 등)을 지원하는 TCE(TAC/HTTS)인 경우 ESXi, NFVIS, Nutanix 또는 UCS 하드웨어에 대한 구성/문제 해결 지원이 필요한 경우, "Business Edition 6000 series/7000 series with UCM" 키워드를 사용하여 UCS 타이거 팀(SV/ENT 팀 대신 BEMS 열기 전)과 협업 요청을 열어야 합니다.

UC TCE는 Collab UCS 타이거 팀을 참여시키기 전에 UCS 플랫폼을 식별해야 하므로, UC TCE로서 다음과 같은 작업을 수행해야 합니다.

1. 의심되는 UCS 플랫폼의 UCS 일련 번호 및 계약 번호를 수집합니다.
2. CCW에서 UCS가 BE6K/7K인지 확인합니다.* ()
3. SN/계약 번호를 설명하는 메모를 추가합니다.
4. "Business Edition 6000 Series/7000 Series with UCM" KW를 사용하여 협업 요청을 엽니다.

* 참조 문서의 단계를 검토한 후 UCS가 BE6K/7k인지 확실하지 않을 경우, 3단계를 완료한 후에도 collab을 열 수 있으며 tiger 팀은 확인을 지원할 수 있습니다.

Collab UCS Tiger 팀은 어떻게 지원합니까?

Collab UCS 타이거 팀은 다음을 지원합니다.

- HW 플랫폼 및 고객의 SW 지원 레벨 엔타이틀먼트를 검증합니다.
- UCS HW 및 하이퍼바이저(ESXi, NFVIS 또는 Nutanix)에 대한 L1/L2 트러블슈팅 지원 및 결과 문서화
- 다음 트러블슈팅 단계에서 케이스 소유자가 다음을 수행해야 하는 경우 지침을 제공합니다.
 - 고급(L3) HW 트러블슈팅을 위해 SV/ENT/Nutanix 팀의 기고자를 추가하거나, 해당 채택 BU로 BEMS를 열어 추가 UCS/하이퍼바이저 지원을 받으십시오.
 - **중요 참고 사항:** 당사(당사 BU)는 M6 UCS 모델용 BE6K/7K 임베디드 라이선스를 제공/판매하지 않습니다(M5 박스에서 업그레이드하지 않음). 따라서 BE가 M6인 경우 UC TAC 또는 IPCBU에서 ESXi 지원을 받을 수 있는 시나리오는 없습니다.
- UCS 타이거 팀 TCE는 케이스의 소유권을 차지할 필요가 없으므로 소유자는 계속해서 트러블슈팅을 주도해야 합니다.

참고: 모든 Cisco > VMware 라이프라인이 사라짐(재판매, 라이선스, 지원)

왜 소유권은 변경되지 않습니까?

모든 BU가 BE6K/7K에서 UC 애플리케이션을 번들로 제공하면 "채택 BU"로 간주됩니다. 즉, BEMS 지원을 소유하고 있으며 해당 제품 TAC 팀이 애플리케이션 및 해당 애플리케이션이 실행 중인 플랫폼의 트러블슈팅을 담당합니다. 이는 BE 자체가 기술에 구매받지 않으며, 애플리케이션이 해당 플랫폼에서 실행될 때 모든 TAC UC 팀이 트러블슈팅을 소유한다는 의미이기도 합니다.

문제는 UCS 및 하이퍼바이저 L1/L2 지원을 능숙하게 제공하려면 심층적인 교육과 정기적인 실습 경험이 필요하다는 것입니다. 이는 이러한 UC 애플리케이션을 지원하는 TCE가 서로 다른 여러 지역에 분산되어 있을 때 엄청난 노력이 필요합니다. 따라서 SV/ENT/Nutanix를 통한 L3 지원이 필요하거나 BEMS를 어답터 BU(또는 CSPG BU)로 열기 전에 다른 협업 팀을 지원하기 위해 타이거 팀을 "협업" UCS/하이퍼바이저 팀으로 지정하는 이유는 다음과 같습니다.

따라서 어느 시점에서든 BEMS를 열어야 하는 경우, 원래 영향을 받은 것으로 보고된 UC 애플리케이션을 소유하고 있는 각각의 채택 업체 BU(UCTG, CCBU 등)와 함께 열어야 합니다. "UC 기술에 구매받지 않는" 타이거 팀의 구성원 대신

교대	이름
Shift 1	<ul style="list-style-type: none"> • 아카시 세티(악세티) • Ankit Khanna(ankitkh) • 사테쉬 카투캄(사카투카) • 라구나스 카칼라파(라카찰라) • 아셰이 칼라밤파라 아자야쿠마르 고쉬 (아칼라밤) • 시방기자돈(사돈) • 비크람 두타(비크두타) • 카나브 샤프마(카나샤프)
교대 2	<ul style="list-style-type: none"> • 로밀 자인(로밀즈) • 다리우시 슈웨(dszwed) • 레나드 알 사네 (랄사니) • 파힌 아니스(faanis) • Vivek Mohanrengan(vmohanre) • 에야스 이마드 알라바디 (에이알라바어)
교대 3	<ul style="list-style-type: none"> • 리치 벤자민(리벤잠) • 세리 듀안 • 레비 토마스 (레토마스) • Jijoe Philip(지필립) • Joe Robinson(조세로비) • 크리스티나 리 (chrilee4) • 코트니 비몬(cbeamon) • 매튜 마이클 (매트미히) • Su Lai Tu(슬라이투)

	<ul style="list-style-type: none"> • 토마스 필립 (툼필) • Traci Juarez(트라홀) • 카메론 마르케스 (캄마르쿠)
교대 4	<ul style="list-style-type: none"> • Kevin Gareis(kgareis) • Joe Barrance(jbarranc) • 호르헤 루이스 마르케스(요르그마르크) • 마르코 에르난데스(마르코알어) • 마리오 아길라르 올레아(maguila2) • 랜디 발베르데(rvalverd)

TL 연락처:

AMER:

- 세사르 아빌라(세사빌라) CUCM
- 벤 월락(베월락) CC
- Cesar Alonso (cealonso) CUCM
- Andew Wilkinson(andwilki) CCX

EMEA:

- 에삼 라환(에라스환) CUCM
- Dominik Dyrzcz (ddyrcz) APPS
- 사티시바부 무탈라간(스무탈라) TP

아시아 태평양 지역:

- Manjunnur (mjunnur) CUCM
- 사테쉬 카투캄(사카투카) TP

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.