

Richtsnoeren voor het openen van ondersteuningsaanvragen voor Cisco Kinetic voor steden

Inhoud

[Inleiding](#)

[Hoe dient u een ondersteuningsverzoek \(SR\) in te dienen voor ondersteuning bij CKC-gerelateerde kwesties of vragen?](#)

[Stap 1. Maak een CCO-account voor toegang tot Cisco-services](#)

[Stap 2. Koppel uw ondersteuningscontractnummer aan uw CCO-id](#)

[Stap 3. Open een ondersteuningsverzoek voor CKC](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u probeert te komen voor assistentie aan het Technical Assistance Center (TAC) voor Cisco Kinetic voor CKC-gerelateerde problemen of vragen.

Hoe dient u een ondersteuningsverzoek (SR) in te dienen voor ondersteuning bij CKC-gerelateerde kwesties of vragen?

Om een SR met Cisco TAC te kunnen verhogen, moet u dit volgen:

- Gebruikersnaam en wachtwoord voor Cisco.com (CO).
De stappen hier zullen u uitleggen hoe u een studie kunt maken als u dit niet hebt.
- Uw ondersteuningscontractnummer.
Dit 9-cijferig getal had door uw vertegenwoordiger of partner moeten worden geleverd. Als je het nummer niet kent, is het beste om naar hen te grijpen.

Stap 1. Maak een CCO-account voor toegang tot Cisco-services

Als u al een CCO-account hebt voor een ander Cisco-product of -service, kunt u deze stap overslaan en inloggen via de account die al in Stap bestaat. 2.

Om een nieuwe account te maken, navigeer dan naar <https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/enrollment-ui> en vul het formulier in met uw persoonlijke informatie zoals in de afbeelding. Het is het beste om uw op het werk aangeboden e-mail en bedrijfsadres te gebruiken om de validatie van contracten in een later stadium te versnellen.



Create Account

Already have an account? [Sign In](#)

Email

First Name

Last Name

Country

Select a country or start typing for suggestions



Company

Password

Create a password

Confirm Password

Re-enter your password

Would you like updates about Cisco promotions, products and services?

Email

Yes

No

By clicking Register, I confirm that I have read and agree to the [Cisco Online Privacy Statement](#) and the [Cisco Web Site Terms and Conditions](#).

Register

Klik nadat u het formulier hebt ingevuld op **Registreren** en wacht tot de e-mailverificatie in uw postvak arriveert.

Voer de code in het formulier zoals in de afbeelding.

x

Verify your email

We need to verify your email address

Please enter the code we sent to jens .com

Enter your 6-digit code here

Verify

Didn't get the code? [Resend](#)

Need Help? [Contact Support](#)

Als alles goed gaat, hebt u met succes een CCO-account voor toegang tot Cisco-services gemaakt.

Stap 2. Koppel uw ondersteuningscontractnummer aan uw CCO-id

Deze stap is vereist om rechten op uw CCO-id te geven om SR met Cisco te openen.

Navigeren in naar Support Case Manager (SCM) met behulp van:

<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

Meld u aan bij uw bestaande of nieuw gemaakte CCO-id vanuit Stap 1. zoals in de afbeelding.



Log in to your account

Username or email

[Forgot username?](#)

Next

[Create a new account](#)

In het volgende scherm betekent het dat als u dit bericht ontvangt, er nog geen contracten zijn verbonden met uw CCO ID.

Heeft u het bericht niet gezien of wilt u een extra contract aan uw CCO-id toevoegen, dan kunt u de volgende link gebruiken: <https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/profile-ui/personal>

Support Case Manager



To create or manage a case, you must have an active service contract linked to your account. Would you like to add one now?

Yes, take me to Support Home

Don't know your service contract number? Call global TAC at:

+1-800-553-2447 (US/Canada, toll free)

+1-408-525-6800 (US/Canada, local charges may apply)

or find TAC in your region

Klik op **Ja** om verder te gaan.

Vul in het gedeelte Persoonlijk de adresinformatie en de bedrijfsnaam in zoals in de afbeelding.

Site Address

Add New Address

Company Phone Number



Job Role

Select job role

Job Level

Select job level

Job Title

Enter your job title

Nadat u de informatie correct hebt ingevuld, navigeer dan naar het gedeelte **Access Management** zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

Profile Management



Home



Personal



Security



Settings



Access Management

Klik in Access Management op **Add Access** om uw ondersteuningscontract met uw CCO-id te verbinden zoals in de afbeelding.

Access

Services & Support | Smart Accounts | Ordering | Smart Services | CCIE | Partners | PICA Users



Do you need additional access to services and support? Associate your Cisco Account with your company service contracts, Bill-to IDs, or product serial numbers for either full support or downloads only access.

Add Access

Your Current Access | Your Access Requests

Not shown: Contracts with downloads only access

Grant Access for Users From Other Companies

Contract Number  | Bill-to ID  | Administrators

- Find Access - | - Find Access -

No data available in table


Showing 0 to 0 of 0 entries

For Access Issues

Email

Your Current Access

Selecteer TAC en RMA-case, softwaredownloads, ondersteuningsgereedschappen en bevoegde inhoud op Cisco.com zoals in de afbeelding.

Add Access 

What type of access are you requesting?

Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

TAC and RMA case creation, Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

Your entitlement to services is defined by your contract's coverage terms.

If you are an end customer who purchased a Partner-Branded Service support contract, you are only entitled to Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com, and must contact your Reseller in the event that TAC support or RMA is needed.

Go

Selecteer op de volgende pagina het contract te specificeren en het contractnummer in te voeren dat u van uw vertegenwoordiger hebt ontvangen, of dat met uw opdracht is gecommuniceerd zoals in de afbeelding.

Als u het nummer niet hebt, kunt u, zoals hierboven vermeld, contact opnemen met uw vertegenwoordiger of partner.

In order to receive Full Support Access to products covered by your service contract(s), associate your Cisco Account to the service contract either directly, or through the Bill-to ID.

Bill-to ID(s)



Choose this option if you are a partner, or if your company purchased service directly from Cisco. Bill-to ID requests are sent to your company contract administrator for review. If approved, you will be authorized to obtain support on all of the contracts under that Bill-to ID.

OR

Specific Contract(s)

Choose this option if you purchased service through a partner, or if you only need support access to specific service contracts.

Enter service contract number(s) if you have it.

By Service Contract Number(s)



OR

By Serial Number

If you don't know your service contract number, you can enter the Serial Number of any product covered by your service contract.



All submitted requests will be reviewed by an administrator.

Submit

By clicking Submit you acknowledge that you have reviewed and agree to comply with the terms of any applicable [Cisco Service Descriptions](#)

Need help?

- You can check your current access from your [Cisco Account Profile](#). To purchase a contract, contact your Cisco Partner or Reseller, Cisco Account Team, or see [Order Services](#).



Chat Now

for live assistance with contract association requests or access issues.

Nadat u deze stappen hebt voltooid, klikt u op **Inzenden** om het formulier in te sturen.

Het kan enige tijd duren voordat het contract wordt toegevoegd en het hangt af van hoe gemakkelijk het is de CCO-ID-informatie te koppelen aan de contractinformatie.

Als alles goed gaat, ontvangt u een e-mail waarin staat dat het toevoegen van het contract aan uw CCO ID is goedgekeurd en u kunt doorgaan met stap 3.

Stap 3. Open een ondersteuningsverzoek voor CKC

De laatste stap in het proces is het openen van de eigenlijke SR voor de kwestie/vraag die u heeft.

Als je er in de toekomst nog een wilt openen, kun je natuurlijk de eerste twee stappen overslaan en meteen met deze beginnen.

Houd in gedachten dat zware gevallen (S1/S2) alleen via de telefoon kunnen worden geopend.

U kunt Cisco Interactive Network (CIN) bereiken op deze nummers.

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>.

Zorg ervoor dat uw CCO-id, contractnummer en deze technologie/subtechnologie klaar is om het proces te versnellen.

Navigeer naar SCM met het gebruik van deze URL: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>.

Meld u aan met uw CCO-id uit Stap 1. zoals in de afbeelding.



Log in to your account

Username or email

[Forgot username?](#)

Next

[Create a new account](#)

In SCM, kunt u de bestaande cases voor uw CCO-id zien. Klik om een nieuwe case te openen op de knop **Nieuwe case openen** zoals in de afbeelding.

Support Case Manager

Create and manage support cases for Jens



Open New Case

Do you want to open a Webex case?

My Cases All Cases Favorites

Q Case or Tracking Number

Show Open Cases Draft Cases Closed Cases Created Updated **Any Time**

Apply Filters

More Options

Created	Case	Sev	Status	Summary
---------	------	-----	--------	---------

Als alles goed gaat met Stap 2 in het volgende scherm, kunt u het contractnummer voor CKC invoeren of vinden.

Selecteer in de lijst een geldig CKC-product PID (dat start met SC-CIM) zoals in de afbeelding.

SCM Home

1 Check Entitlement 2 Describe Problem 3 Review & Submit

Request Type Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Contract

Product Name (PID) Product Description Site Name Service Contract

Advanced Options

Search

Search:

Product		Site		Contract	
Name	Description	Name	Address	Number	Svc. Level
SC-CIM-EV-BAAS	CKC Env Business API as-a-service for 1 year per sensor	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	20XXXXXX	SSTCS
SC-CIM-EV-TAAS	CKC Environment as-a-service for 1 year per sensor	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	20XXXXXX	SSTCS
SC-CIM-LOC-BAAS	CKC Loc Analytics Business API as-a-service for 1 yr per AP	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	20XXXXXX	SSTCS

Selecteer vervolgens een ernst voor uw SR. Zoals vermeld kunnen S1- en S2-kwesties alleen via de telefoon naar CIN worden opgetild (zie het begin van Stap 3.).

Voeg een titel en korte beschrijving toe van de kwestie/vraag die u hebt betrekking op CKC zoals in de afbeelding.



Severity

Network Down (S1) Severely Degraded (S2) Network Impaired (S3) Ask a Question (S4)

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Title

CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456

59/80 characters

Description

Our CKC instance URL: <https://ckcsandbox.cisco.com/app/?login&client=devnet>
We are not getting any more data for a specific environment sensor (123456) for the last 45 minutes.

176/32000 characters

Technology

Cisco Suggestions

OR

Manually select a Technology...

Klik na voltooiing **handmatig op een technologie** en selecteer deze zoals in de afbeelding.

Select Technology

CKC

▼ Solution Support (SSPT - contract required)

Cisco Kinetic for Cities-CKC (Solution Support Contract Required)

Dit zorgt ervoor dat de SR onmiddellijk zal eindigen met het juiste team dat op de CKC over kennis beschikt.

Selecteer vervolgens een probleemgebied dat het best aansluit bij het type servicetoepassing dat u opgeeft en vul de rest van het formulier in.

Klik na voltooiing op de knop "Inzenden" om de serviceaanvraag op te halen.

Als alles goed gaat, moet het verzoek worden opgesteld en naar een geïnformeerde ingenieur worden gestuurd, die contact met u zal opnemen om aan het probleem te werken.

Gedurende de rest van het leven van de SR kunt u alles beheren via SCM.

De meeste communicatie gebeurt via e-mail. Zorg ervoor dat u altijd attach@cisco.com in het

menu Aan bevat: veld en het SR-nummer in de onderwerpregel.

Op die manier wordt alle communicatie gekoppeld aan de juiste case en is deze zichtbaar in SCM zoals in de afbeelding.

The screenshot shows the Cisco Support Case Manager interface. At the top, there is a navigation bar with links for Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, and Partners. The user's name, Jens Depuydt, is displayed in the top right corner. The main header area is dark blue with the text 'Support Case Manager' and 'Details for Jens'. Below this, there is a breadcrumb trail 'SCM Home' and a link 'Having trouble creating a case? Chat Now'. The case ID '687225519' is shown, followed by the case title 'CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456'. The interface includes tabs for 'Summary', 'Notes', and 'Attachments', with 'Notes' being the active tab. There are buttons for 'Add Notes', 'Add Files', and 'Save as PDF'. A table displays a list of notes with columns for 'From', 'Title', and 'Date'. The table shows six entries, with the first two being 'Email In' from 'jedepuydt' and the last one being 'CUSTOMER SYMPTOM' from 'Jensl'. At the bottom, there is a footer with links for 'Contacts', 'Feedback', 'Site Map', 'Terms & Conditions', 'Privacy Statement', 'Cookie Policy', and 'Trademarks'.

Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners Jens Depuydt

Support Case Manager

Details for Jens

SCM Home Having trouble creating a case? Chat Now

☆ 687225519

CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456

1 of 1

Summary Notes Attachments Add Notes Add Files Save as PDF

Expand All | Preview All 1 - 6 of 6 Notes per page: 25 | 50 | All

From	Title	Date
jedepuydt	Email In	07/31/2019 at 17:41:50
jedepuydt	Email In	07/31/2019 at 17:39:47
jedepuydt	KT ACTION PLAN	07/31/2019 at 17:38:48
jedepuydt	PROBLEM DESCRIPTION	07/31/2019 at 17:38:48
cisco-technical-support@cisco.com	Email In	07/31/2019 at 17:37:53
Jensl	CUSTOMER SYMPTOM	07/31/2019 at 17:37:52

Contacts | Feedback | Site Map | Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks

Klik hier voor meer informatie over SCM en de manier waarop u het kunt gebruiken:
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tools/scm/help/en-US/index.html>