

Ondersteuning inschakelen voor Cisco computing hyperconverged met Nutanix

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Mogelijkheden voor Cisco- en Nutanix-samenwerking](#)

[Voorwaarden voor het openen van een serviceaanvraag](#)

[Technologie en subtechnologie](#)

[Proactieve RMA voor Cisco computing hyperconverged met Nutanix](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u de juiste ondersteuningsresources voor uw Cisco computing Hyperconverged-oplossing met Nutanix kunt inschakelen.

Achtergrondinformatie

De Cisco Compute Hyperconverged oplossing met Nutanix omvat een bidirectioneel [coöperatief ondersteuningsmodel](#). Het primaire pad om ondersteuning aan te spreken is om een serviceaanvraag te maken met de Cisco Support Case Manager. Afhankelijk van het feit of het probleem bij de hardware of software ligt, wordt de serviceaanvraag automatisch naar de juiste ondersteuningsorganisatie, Cisco of Nutanix gerouteerd. Dit maakt een naadloze ondersteuningsservaring mogelijk, of u nu kiest voor Cisco of Nutanix als eerste contactpunt.

Mogelijkheden voor Cisco- en Nutanix-samenwerking

Het Cisco eBonding framework is wat niet alleen automatische case routing mogelijk maakt op basis van het specifieke probleem, maar ook de mogelijkheid voor zowel Cisco en Nutanix Support om relevante informatie te bekijken en updates tussen beide leveranciers systematisch te delen. Als het probleem bijvoorbeeld ontstaat bij een Cisco-onderdeel van de oplossing maar later wordt ontdekt dat Nutanix-ondersteuning vereist is, heeft Cisco de mogelijkheid om Nutanix namens u aan te spreken. Als u ervoor kiest om een case voor Nutanix Software aan te maken, maar later ontdekt wordt dat Cisco-ondersteuning vereist is, heeft Nutanix dezelfde mogelijkheid om Cisco namens u aan te spreken. Als u ervoor kiest om een ondersteuningscase rechtstreeks in de Nutanix-ondersteuningsportal te openen, kan Nutanix Cisco namens u inschakelen met behulp van een serienummer van de server onder een actief Cisco-ondersteuningscontract. In het geval dat Cisco of Nutanix de noodzaak om de ander voor extra hulp in te schakelen acht, hebben beide leveranciers de mogelijkheid om samen te werken zonder dat uw betrokkenheid vereist is.



Opmerking: Als u onafhankelijk een Cisco-serviceaanvraag en een Nutanix-serviceaanvraag opent, kunnen de twee serviceaanvragen niet met terugwerkende kracht worden gebundeld.

Voorwaarden voor het openen van een serviceaanvraag

Ten minste één van deze vereiste informatie is vereist om een ondersteuningsverzoek voor Cisco computing hyperconverged met Nutanix te openen:

1. Cisco Subscription ID voor het Nutanix-abonnement
2. Cisco Product-ID (PID) voor het Nutanix-abonnement
3. Cisco-serienummer voor een server die aan het Nutanix-abonnement is gekoppeld
4. Contract-ID voor de Nutanix-software die aan de Cisco-account is gekoppeld

☒ Diagnose and Fix
 ☐ Request RMA
 ☐ Ask a Question

Find Product by Serial Number
 Find Product by Service Agreement

✓ There are 6 service agreements associated with this profile.

Product Name (PID)
NT-
 Product Description
 Product Family
 Site Name

Service Contract
20

Smart Account
 Subscription Number

Virtual Account
 Find Subscription Number

Advanced Options
 Search

Showing 2 of 2 Products filtered for: Product Name (NT-), Service Contract (20)

Search Results:

Product			Site		Service Agreement			
Name	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Srvc. Level	Usage Type
NT-A-NGI-ADR-PR	NCI Adv Rep add-on SW LIC & Production SW Supp per Core	HCISW	C		2		ISV1	
NT-NCI-PRO-PR	NCI Pro SW LIC & Production SW Supp per Core	HCISW	C		2		ISV1	

Next
 Save draft and exit

Voer de gewenste informatie in en selecteer het gewenste product

Technologie en subtechnologie

Om een tijdige triage en probleemoplossing te garanderen, moeten de juiste opties voor technologie, subtechnologie en probleemcode worden geselecteerd op het moment dat de serviceaanvraag wordt geopend.

In de tabel wordt aangegeven welke opties voor technologie, subtechnologie en probleemcode automatisch worden gebruikt voor Cisco of Nutanix, afhankelijk van het probleem dat zich voordoet.



Select Technology



Nutanix



Data Center Storage and Storage Area Networking (SAN)

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Hardware

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Intersight

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Networking

Nutanix Software

Cancel

Select

OR

Manually Select A Technology

Problem Area

Choose Problem Area

Device Name, SW Version, Customer Reference # & PICA ID ▼

Contact Information and Preference ?

☐ Use RADKit for data collection

Preference

☐ Business Phone ☐ Mobile Phone ☒ Email

Business Phone

Technologie: Gebiedsnetwerken voor opslag en opslag van datacenters (SAN's)

Selectie van subtechnologie	Probleemcodes	verkoper
Cisco computing HCI (met Nutanix) - hardware	Configuratieassistentie	Cisco-software
	Foutberichten, logbestanden, debugs	Cisco-software
	Installeren, verwijderen of upgraden	Cisco-software
	Hardware-fout	Cisco-software
	Hardware DOA	Cisco-software
	Vraag over productfunctie/functie	Cisco-software
Cisco computing HCI (met Nutanix) - netwerken	Configuratieassistentie	Cisco-software
	Interoperabiliteit	Cisco-software
	Vraag over productfunctie/functie	Cisco-software
	Foutberichten, logbestanden, debugs	Cisco-software
	Licentie	Cisco-licentiëring
Cisco computing HCI (met Nutanix) - Intersight	Foutberichten, logbestanden, debugs	Cisco-software
	Licentie	Cisco-licentiëring
	Configuratieassistentie	Cisco-software
Nutanix-software	Foutberichten, logbestanden, debugs	Nutanix
	Installeren, verwijderen of upgraden	Nutanix
	Licentie	Nutanix

	Other (Overig)	Nutanix
	Softwarefout	Nutanix
	Software selecteren/downloaden	Nutanix

Proactieve RMA voor Cisco computing hyperconverged met Nutanix

Door gebruik te maken van telemetrie van aangesloten Cisco Intersight-producten, kan Cisco een vrijwel moeiteloze klantervaring bieden wanneer producten bepaalde defecten ondervinden. Zonder menselijke interactie worden een serviceaanvraag (SR) en een retourmateriaalautorisatie (RMA) proactief geautoriseerd om de tijd tussen het falen en de vervanging aanzienlijk te beperken.

Zie de handleiding [Proactive RMA for Intersight](#) voor meer informatie.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.