

# Testopsommingsteken 2

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[V.](#)

[Hoe zal het Collab UCS Tiger Team helpen?](#)

[Waarom geen eigendomswijziging?](#)

---

## Inleiding

V.

A.

## Wat is het Collab UCS Tiger Team?

Dit is een nieuw "virtueel" team dat binnen het CUCM-team is gecreëerd om serviceaanvragen te behandelen met betrekking tot het BE6k/7k-product en het ondersteuningsmodel, dat L1/L2-kennis op het UCS C-serie-platform en basiskennis van hypervisors (Broadcom ESXi, Cisco NFVIS & Nutanix CCHN) omvat.

Het team is opgericht met twee hoofddoelen in gedachten:

- Verbeteren van de samenwerking tussen de Collab en SV / ENT TAC / Nutanix teams.
- Verbeter de kwaliteit van BEMS geopend door Collab TAC / HTTS-teams met geadopteerde BU-teams.

De leden van het Collab UCS-tijgerteam zijn het primaire doelwit voor nieuwe SR's die worden geopend of samenwerkingsverzoeken die worden gerouteerd met behulp van het trefwoord "Business Edition 6000-serie / 7000-serie met UCM".

Als het tijgerteam hulp nodig heeft bij het oplossen van een UC-toepassing, openen ze zoals gewoonlijk samenwerkingsverzoeken met de aangrenzende Collab-toepassingsteams (zie het als een collabverzoek dat is geïnitieerd door het SV-team wordt afgehandeld). Eigendomsoverdracht

kan nodig zijn als het probleem is geïsoleerd voor de UC-toepassing; nogmaals: zoals gewoonlijk.

# Wanneer en hoe het Collab UCS Tiger Team te betrekken?

Als u een TCE (TAC/HTTS) bent die een UC-toepassing (CUCM, IM&P, UCCX, Unity, Expressway, enz.) ondersteunt die op een BE6K/7K UCS-platform wordt uitgevoerd en u hulp nodig hebt bij het configureren/oplossen van problemen voor ESXi-, NFVIS-, Nutanix- of UCS-hardware, moet u een samenwerkingsverzoek openen met het UCS-tijgerteam (in plaats van het SV/ENT-team en voordat u een BEMS opent) met behulp van het trefwoord "Business Edition 6000 series / 7000 series with UCM".

Aangezien UC TCE's het UCS-platform moeten identificeren voordat het Collab UCS-tijgerteam wordt ingeschakeld, moet u - als UC TCE -:

1. Verzamel het UCS-serienummer en het contractnummer van het vermoedelijke UCS-platform.
2. Bevestig in CCW dat de UCS een BE6K/7K is.\* ( )
3. Voeg een notitie toe die het SN/contractnummer documenteert.
4. Open het collabverzoek met behulp van de "Business Edition 6000 series / 7000 series with UCM" KW.

\* Als u niet zeker weet of de UCS een BE6K / 7k is na het bekijken van de stappen in het referentiedocument, kunt u nog steeds de collab openen na het voltooien van stap 3 en het tijgerteam kan helpen bij het bevestigen.

## Hoe zal het Collab UCS Tiger Team helpen?

Het Collab UCS tijgerteam zal helpen met:

- Het HW-platform valideren en het SW-supportniveau van de klant valideren.
- Hulp bieden bij probleemoplossing in L1/L2 voor UCS HW en hypervisor (ESXi, NFVIS of Nutanix) en bevindingen documenteren.
- Geef richtlijnen wanneer de eigenaar van de case voor de volgende stap voor probleemoplossing het volgende moet doen:
  - Voeg een bijdrager toe van het SV / ENT / Nutanix-team voor geavanceerde (L3) HW-probleemoplossing, of open een BEMS met de respectieve BU-adopter voor extra UCS / hypervisorondersteuning.
  - **BELANGRIJKE OPMERKING:** Wij (onze BU) bieden / verkopen GEEN BE6K / 7K

ingebbede licenties voor M6 UCS-modellen (zelfs niet upgraden van M5-dozen). Dus als de BE een M6 is, is er GEEN SCENARIO waarin de klant recht zou hebben op ESXi-ondersteuning van UC TAC of IPCBU.

- Het UCS-tijgerteam TCE is niet verplicht om eigenaar van de zaak te worden en de eigenaar moet de probleemoplossing blijven leiden.

Opmerking: alle Cisco > VMware-levenscycli zijn verdwenen (wederverkoop, licentie, ondersteuning)

## Waarom geen eigendomswijziging?

Elke BU die zijn UC-applicatie bundelt op de BE6K/7K wordt beschouwd als een "adopter BU". Dat betekent dat ze BEMS-ondersteuning bezitten en dat hun respectieve product TAC-team verantwoordelijk is voor het oplossen van problemen met hun toepassing(en) en het platform waarop het wordt uitgevoerd. Wat ook betekent dat de BE zelf technologie-agnostisch is en dat alle TAC UC-teams eigenaar zijn van die probleemoplossing wanneer de toepassing op dat platform wordt uitgevoerd.

De uitdaging is altijd geweest dat om vakkundig UCS- en hypervisors L1/L2-ondersteuning te kunnen bieden, u diepgaande training en regelmatige praktijkervaring nodig hebt, wat een enorme inspanning is wanneer de TCE's die deze UC-toepassingen ondersteunen, over meerdere verschillende teams in verschillende regio's worden verspreid. Vandaar de redenering achter het hebben van het tijgerteam het "collab" UCS / hypervisors-team om andere collab-teams te helpen bij het triage van de BE-gevallen voordat L3-ondersteuning met SV / ENT / Nutanix nodig is of een BEMS wordt geopend met een adopter BU (of CSPG BU).

Daarom, als op enig moment een BEMS moet worden geopend, moet het worden geopend met de respectieve adopter BU (UCTG, CCBU, enz.) die eigenaar is van de UC-toepassing die oorspronkelijk als getroffen is gemeld; in plaats van een lid van het tijgerteam dat "UC-technologie-agnostisch" is.

verschuiving	Naam
Verschuiving 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Akash Sethi (aksethi)</li><li>• Ankit Khanna (ankitkh)</li><li>• Sateesh Katukam (sakatuka)</li><li>• Raghunath Kachalappa (rkachala)</li><li>• Asheej Kalavampara Ajayakumar Ghosh (akalavam)</li><li>• Shivangi Jadon (sjadon)</li><li>• Vikram Dutta (vikdutta)</li><li>• Kanav Sharma (kanashar)</li></ul>

Verschuiving 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Romil Jain (romilj)</li> <li>• Dariusz Szwed (dszwed)</li> <li>• Renad Al Sane (ralsanee)</li> <li>• Farheen Anis (fanis)</li> <li>• Vivek Mohanrengan (vmohanre)</li> <li>• Eyas Imad Alrabadi (eyalraba)</li> </ul>
Verschuiving 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richie Benjamin (ribenjam)</li> <li>• Sherry Duan (shduan)</li> <li>• Levi Thomas (Lethomas)</li> <li>• Jijoe Philip (jiphilip)</li> <li>• Joe Robinson (joserobi)</li> <li>• Christina Lee (chrilee4)</li> <li>• Courtney Beamon (beamon)</li> <li>• Mathew Michael (mathmich)</li> <li>• Su Lai Tu (slaitu)</li> <li>• Thomas Phillip (Thomphil)</li> <li>• Traci Juarez (trahall)</li> <li>• Cameron Markies (cammarque)</li> </ul>
Verschuiving 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kevin Gareis (kgareis)</li> <li>• Joe Barrance (uitg.)</li> <li>• Jorge Luis Marquez (jorgmara)</li> <li>• Marco Hernandez (Marcoalh)</li> <li>• Mario Aguilar Olea (maguila2)</li> <li>• Randy Valverde (rvalverde)</li> </ul>

## TL Contactpunten:

### AMER:

- Cesar Avila (cesavila) CUCM
- Ben Wollak (bewollak) CC
- Cesar Alonso (cealonso) CUCM
- Andrew Wilkinson (Sandwilki) CCX

### EMEA:

- Essam Rashwan (Perashwan) CUCM
- Dominik Dyrzcz (ddyrcz) APPS

- Sathishbabu Muthalagan (smuthala) TP

APAC:

- Manjunath Junnur (mjunnur) CUCM
- Sateesh Katukam (sakatuka) TP

## 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.