

Submeta um pedido do apoio do ESA, do S A, ou do WSA

Índice

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Quando submeter um SÊNIOR](#)

[Processo da criação de caso](#)

[Abra um SÊNIOR](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como abrir um pedido do apoio (SÊNIOR) da ferramenta de segurança do email de Cisco (ESA), do dispositivo do Gerenciamento do Cisco Security (S A), ou da ferramenta de segurança da Web de Cisco (WSA).

Tip: O material para este documento é adaptado da ajuda online para o ESA. A ajuda online pode servir como um recurso valioso para instruções detalhadas sobre a maioria das características no dispositivo. A fim alcançar a ajuda online do dispositivo GUI, consulte a uma seção que você tem perguntas aproximadamente, e navegar então **para ajudar > ajuda online**. O arquivo da ajuda aponta a mais informação sobre a característica na página a que você consultou. Você pode igualmente usar a aba do deslocamento predeterminado dentro da ajuda online a fim procurar por um outro assunto.

Informações de Apoio

O SÊNIOR é uma maneira conveniente alcançar o centro de assistência técnica da Cisco (TAC) com uma edição nova ou adicionar a informação a um problema atual. Quando você submete um SÊNIOR, seu arquivo de configuração de ferramenta está empacotado com os dados de diagnóstico do dispositivo no SÊNIOR. Adicionalmente, o formulário fornece uma maneira organizada de comunicar os sintomas e a descrição do problema de sua perspectiva.

Quando submeter um SÊNIOR

Você deve submeter um SÊNIOR ao TAC nestes exemplos:

- Quando você dever abrir um novo caso com o TAC.

- Quando você tiver um caso atual aberto com o TAC e o gostaria de usar a ferramenta a fim transferir arquivos pela rede os diagnósticos do arquivo de configuração e do dispositivo ao caso.

Processo da criação de caso

Este processo ocorre quando um caso de TAC é criado:

1. O sistema executa uma verificação automática do direito. Se a verificação do direito passa em cima da submissão do SÊNIOR, o sistema envia-lhe uma resposta automatizada. A fim passar automaticamente a verificação do direito, seu usuário do cisco.com - a identificação (CCOID) deve ser associada com seu contrato do contrato de prestação de serviços para o dispositivo específico de que você submete o pedido.
2. Se o SÊNIOR é recebido por Cisco mas falha a verificação do direito por qualquer razão, o SÊNIOR está enviado a uma equipe que ajude na criação manual do caso.
3. Se o SÊNIOR especifica um número de caso atual, e esse caso está aberto com o TAC, os dados do SÊNIOR estão adicionados ao caso atual (um novo caso não é criado).

Tip: A fim ver uma lista de contratos de serviço que são associados atualmente com seu perfil do cisco.com, visite o [gerente do perfil do cisco.com](#). Se sua edição é urgente e/ou você não recebe uma resposta do email a seu pedido, chame o tac Cisco diretamente através de um dos [números de telefone livres regionais do tac Cisco](#).

Abra um SÊNIOR

Note: Esteja ciente que quando você abre um caso de suporte com o procedimento que está descrito nesta seção, o arquivo de configuração de ferramenta está enviado ao TAC. Se você não deseja submeter um arquivo de configuração, contacte o TAC diretamente através de um método alternativo, tal como o método que é descrito na seção anterior.

Para que o SÊNIOR seja criado como um caso de TAC por Cisco, o dispositivo deve ser conectado ao Internet e capaz de enviar o email da porta TCP 25. Se você usa um S A ou um WSA, assegure-se de que haja uma rota do Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) do padrão configurada, porque há muitos Firewall que podem interferir com o correio de partida da porta TCP 25.

Termine estas etapas a fim submeter um SÊNIOR ao TAC:

1. Assine no GUI do dispositivo.
2. Navegue para **ajudar e Suporte técnico do apoio > do contato:**
3. Especifique os receptores do SÊNIOR:

Verifique a caixa de verificação do **suporte de cliente de Cisco IronPort** a fim enviar o pedido ao TAC.

Opcionalmente, incorpore os endereços email de todos os contatos alternativos aos *outros receptores* colocam dentro do formulário.

4. Termine o formulário, e assegure-se de que você explique estes campos em detalhe:

Descrição do problema

Sintomas

Impacto de negócios

5. Se você submete o SÊNIOR a fim adicionar a informação a um caso de TAC atual, incorpore o número atual do SÊNIOR à seção do *número de caso do suporte de cliente*. Nesta encenação, um novo caso não é gerado, mas um pouco a configuração e os dados de diagnóstico do dispositivo são adicionados ao caso atual.

6. O clique **envia**.

Informações Relacionadas

- [Cisco envia por correio eletrônico guias do utilizador final da ferramenta de segurança](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)