

Marcador de teste 2

Contents

[Introdução](#)

[P.](#)

[Como a equipe do UCS Tiger Collab ajudará?](#)

[Por que nenhuma mudança de propriedade?](#)

Introdução

P.

A.

O que é a equipe de UCS Tiger da Collab

Essa é uma nova equipe "virtual" criada dentro da equipe CUCM para lidar com solicitações de serviço relacionadas ao produto BE6k/7k e seu modelo de suporte, que inclui conhecimento de L1/L2 sobre a plataforma UCS C-series e conhecimento básico de hipervisores (Broadcom ESXi, Cisco NFVIS e Nutanix CCHN).

A equipe foi criada com dois objetivos principais em mente:

- Melhore as interações de colaboração entre as equipes Collab e SV / ENT TAC / Nutanix.
- Melhorar a qualidade do BEMS aberto pelas equipes do Collab TAC/HTTS com as equipes do Adoter BU.

Os membros da equipe do Collab UCS tiger são o principal alvo de novos SRs abertos ou solicitações de colaboração roteadas usando a palavra-chave "Business Edition 6000 series / 7000 series with UCM".

Se a equipe de tigre precisar de assistência na solução de problemas de um aplicativo de UC, ela abrirá solicitações de colaboração com as equipes adjacentes de aplicativos de colaboração, como de costume (pense nisso como se uma solicitação de colaboração iniciada pela equipe do

SV fosse tratada). A transferência de propriedade pode ser necessária se o problema for isolado para o aplicativo de UC; novamente: como de costume.

Quando e como envolver a equipe do UCS Tiger da Collab?

Se você for um TCE (TAC/HTTS) que suporta um aplicativo UC no local (CUCM, IM&P, UCCX, Unity, Expressway, etc.) executado em uma plataforma BE6K/7K UCS e precisar de assistência de configuração/solução de problemas para hardware ESXi, NFVIS, Nutanix ou UCS, abra uma solicitação de colaboração com a equipe UCS tiger (em vez da equipe SV/ENT e antes de abrir um BEMS) usando o "Business Edition 6000 Series / 7000 Series com UCM" palavra-chave.

Como os TCEs de UC precisam identificar a plataforma do UCS antes de envolver a equipe de tigras do Collab UCS, você - como um TCE de UC - precisa:

1. Colete o número de série do UCS e o número do contrato da plataforma UCS suspeita.
2. Confirme se no CCW o UCS é um BE6K/7K.* ()
3. Adicione uma observação documentando o número de SN/contrato.
4. Abra a solicitação de colaboração usando o KW "Business Edition 6000 series / 7000 series with UCM".

* Se você não tiver certeza de que o UCS é um BE6K/7k depois de analisar as etapas no documento de referência, ainda poderá abrir a colaboração após concluir a etapa 3 e a equipe de tigras poderá ajudar na confirmação.

Como a equipe do UCS Tiger Collab ajudará?

A equipe de tigras do Collab UCS ajudará com:

- Validar a plataforma de hardware e a qualificação do cliente para o nível de suporte de software.
- Fornecer assistência para solução de problemas de L1/L2 para HW e hipervisor UCS (ESXi, NFVIS ou Nutanix) e documentar as descobertas.
- Forneça orientação quando a próxima etapa de solução de problemas exigir que o proprietário do caso:
 - adicione um colaborador da equipe SV / ENT/ Nutanix para a solução avançada de problemas de hardware (L3) ou abra um BEMS com a respectiva BU do adotante para suporte adicional ao UCS/hipervisor.
 - **NOTA IMPORTANTE:** Nós (nossa BU) NÃO oferecemos/vendemos nenhuma licença

incorporada BE6K/7K para modelos M6 UCS (nem mesmo atualizando de caixas M5). Portanto, se o BE for um M6, NÃO há CENÁRIO em que o cliente teria direito ao suporte ESXi do UC TAC nem do IPCBU.

- A equipe de tigres do UCS, a TCE, não é obrigada a assumir a propriedade do caso e o proprietário deve continuar a liderar a solução de problemas.

Note: **Todas as linhas de vida da Cisco > VMware se foram (revenda, licença, suporte)**

Por que nenhuma mudança de propriedade?

Toda BU que empacota seu aplicativo de UC no BE6K/7K é considerada uma "BU adotante". Isso significa que eles possuem suporte BEMS e que sua respectiva equipe de TAC de produtos é responsável pela solução de problemas de seus aplicativos e da plataforma na qual eles estão sendo executados. O que também significa que o próprio BE não depende de tecnologia e que todas as equipes de UC do TAC são responsáveis por essa solução de problemas quando o aplicativo é executado nessa plataforma.

O desafio sempre foi que, para poder fornecer suporte de UCS e hipervisores L1/L2 com proficiência, você precisa de treinamento aprofundado e experiência prática regular, o que é um grande desafio quando os TCEs que oferecem suporte a esses aplicativos de UC são distribuídos por várias equipes diferentes em diferentes regiões. Portanto, o motivo por trás de ter a equipe de tigre ser a equipe de "colaboração" UCS/hipervisores para ajudar outras equipes de colaboração a fazer a triagem dos casos BE antes que o suporte L3 com SV/ENT/Nutanix seja necessário ou um BEMS seja aberto com uma BU adotante (ou CSPG BU).

Portanto, se em algum momento uma BEMS precisar ser aberta, ela deverá ser aberta com a respectiva BU do adotante (UCTG, CCBU, etc.) que possui o aplicativo de UC originalmente relatado como afetado; em vez de um membro da equipe de tigres que é "agnóstico em tecnologia de UC".

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

Turno 2	<ul style="list-style-type: none"> • Romil Jain (romilj) • Dariusz Szwed (dszwed) • Renad Al Sane (ralsanee) • Farheen Anis (faanis) • Vivek Mohanrengan (vmohanre) • Imad Alrabadi (eyalraba)
Turno 3	<ul style="list-style-type: none"> • Richie Benjamin • Sherry Duan (shduan) • Levi Thomas (letomas) • Jijoe Philip (jiphilip) • Joe Robinson (joserobi) • Christina Lee (chrilee4) • Courtney Beamon (cbeamon) • Mathew Michael (mathmich) • Su Lai Tu (slaitu) • Thomas Phillip (thomphil) • Traci Juarez (trahall) • Cameron Marquess
Turno 4	<ul style="list-style-type: none"> • Kevin Gareis (kgareis) • Joe Barrance (jbarranc) • Jorge Luis Marquez (Jorgmarq) • Marco Hernandez (março) • Mario Aguilar Olea (maguila2) • Randy Valverde (rvalverd)

TL Pontos de contato:

AMER

- César Ávila (cesavila) CUCM
- Ben Wollak (bewollak) CC
- Cesar Alonso (cealonso) CUCM
- Andew Wilkinson (andwilki) CCX

EMEA:

- Essam Rashwan (erashwan)
- Dominik Dyrzcz (ddyrcz) APPS

- Sathishbabu Muthalagan (southala) PT

APAC:

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

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.