

Отправьте запрос поддержки от ESA, SMA или WSA

Содержание

[Введение](#)

[Общие сведения](#)

[Когда отправить SR](#)

[Процесс создания случая](#)

[Откройте SR](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как открыть Запрос поддержки (SR) от Cisco Email Security Appliance (ESA), Устройство менеджмента Cisco Security (SMA) или Cisco Web Security Appliance (WSA).

Совет: Материал для этого документа адаптирован от Онлайновой Справки к ESA. Онлайновая Справка может служить ценным ресурсом для подробных инструкций о большинстве функций на устройстве. Для достижения Онлайновой Справки от GUI устройства перейдите к разделу, что вы имеете вопросы о, и затем перешли для **Помощи> Онлайновая Справка**. Справочный файл указывает к дополнительным сведениям о функции на странице, к которой вы перешли. Можно также использовать вкладку Index в рамках Онлайновой Справки для поиска другой темы.

Общие сведения

SR является удобным способом, чтобы достигнуть Центра технической поддержки Cisco (TAC) с новой проблемой или добавить информацию к текущей проблеме. При отправке SR файл конфигурации устройства упакован с диагностическими данными от устройства в SR. Кроме того, форма предоставляет организованный способ передать признаки и описание проблемы с вашей точки зрения.

Когда отправить SR

Необходимо отправить SR TAC в этих экземплярах:

- Когда необходимо открыть новый случай с TAC.

- Когда вы имеете текущий случай, открытый с TAC, и хотели бы использовать программное средство для загрузки файла конфигурации и диагностики устройства к случаю.

Процесс создания случая

Когда кэйс TAC (Центра технической поддержки) создан, этот процесс происходит:

1. Система выполняет автоматическую дающую право проверку. Если дающие право проходы проверки после представления SR, система передает вам автоматизированный ответ. Для автоматической передачи дающей право проверки идентификатор пользователя Cisco.com (CCOID) должен быть привязан к договору соглашения о предоставлении услуг для определенного устройства, от которого вы отправляете запрос.
2. Если SR получен Cisco, но отказывает дающую право проверку по какой-либо причине, SR передан команде, которая помогает в ручном создании случая.
3. Если SR задает текущий номер заявки, и тот случай открыт с TAC, данные SR добавлены к текущему случаю (новый случай не создан).

Совет: Для просмотра списка контрактов на обслуживание, которые в настоящее время привязываются к профилю Cisco.com, посещают [Менеджера Профиля Cisco.com](#). Если ваша проблема является срочной, и/или вы не получаете почтовый ответ на свой запрос, называете Центр технической поддержки Cisco непосредственно через один из [Центра технической поддержки Cisco Региональными номерами бесплатного звонка](#).

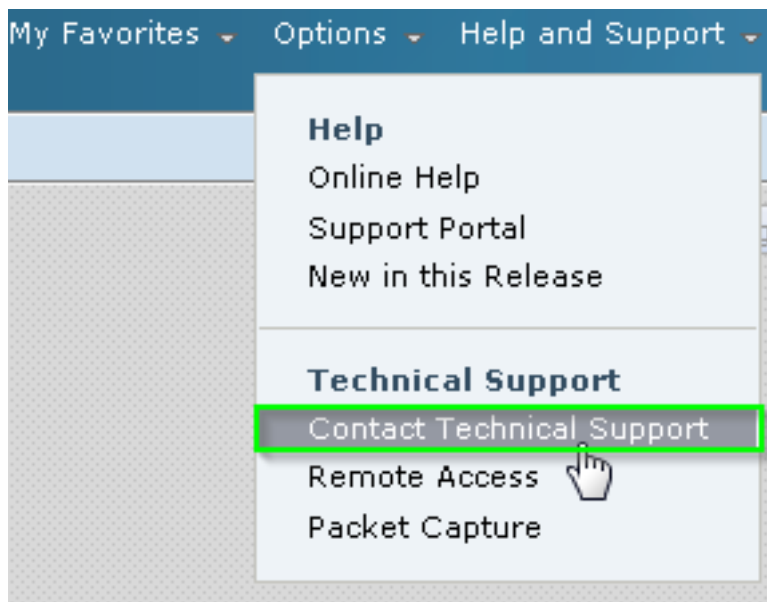
Откройте SR

Примечание: Знайте, что при открытии случая поддержки с процедурой, которая описана в этом разделе, файл конфигурации устройства передается TAC. Если вы не хотите отправлять файл конфигурации, свяжитесь с TAC непосредственно через другой способ, такой как метод, который описан в предыдущем разделе.

Для SR, который будет создан как кэйс TAC (Центра технической поддержки) Cisco, устройство должно быть связано с Интернетом и способное послать электронное письмо от порта TCP 25. При использовании SMA или WSA, гарантируете, что существует настроенный маршрут Протокола SMTP по умолчанию, поскольку существует много межсетевых экранов, которые могут вмешаться в исходящую почту от порта TCP 25.

Выполните эти шаги для отправки SR TAC:

1. Знак в GUI устройства.
2. Перейдите, чтобы Помочь и Поддержать > Техническая поддержка Контакта:



3. Укажите получателей SR:

Проверьте флажок **Cisco IronPort Customer Support** для отправления запроса к TAC.

Дополнительно, введите адреса электронной почты любых альтернативных контактов в поле *Other Recipients* в форме.

4. Заполните форму и гарантируйте объяснение этих полей подробно:

Описание проблемы

Признаки

Воздействие на бизнес

5. При отправке SR, чтобы добавить информацию к текущему кэйсу TAC (Центра технической поддержки), ввести текущий номер SR в разделе *Номера заявки Службы поддержки пользователей*. В этом сценарии не генерируется новый случай, а скорее данные о конфигурации и диагностические данные от устройства добавлены к текущему случаю.

Customer Support Case Number (optional):	If you are adding comments to an existing case, <input type="text"/>
---	---

6. Нажмите Send.

Дополнительные сведения

- [Руководства конечного пользователя устройства безопасности электронной почты Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)