创建TAC支持案例

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景信息

创建新案例

问题说明

技术/子技术/问题领域

- 使用案例示例

提供给TAC的信息

相关信息

简介

本文档介绍创建思科支持案例的最佳实践，这些案例可以从TAC支持团队获得快速响应。

先决条件

要求

要提交思科技术支持案例(TAC)，您必须拥有保修范围内的支持合同或产品。

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

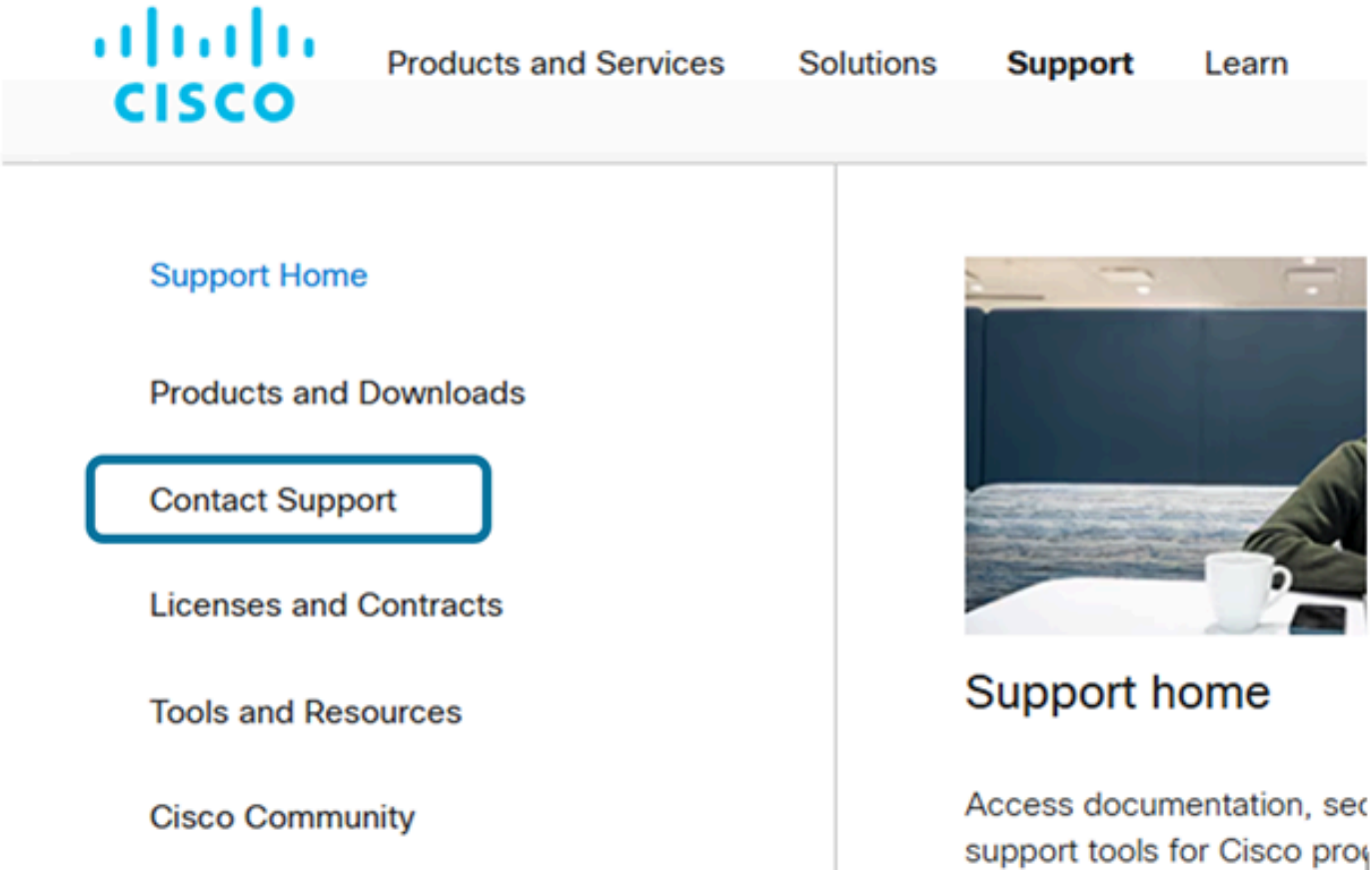
TAC工程师每天帮助数百名思科用户。确保您得到问题的答案和所需信息的一种方法是创建一个SR案例，为支持工程师提供尽可能多的信息和数据。

提示：如果您的业务发生严重中断的紧急状况，您的最佳选择是致电思科技术支持，立即提交严重程度较高的支持案例。

创建新案例

打开Cisco Support Page。

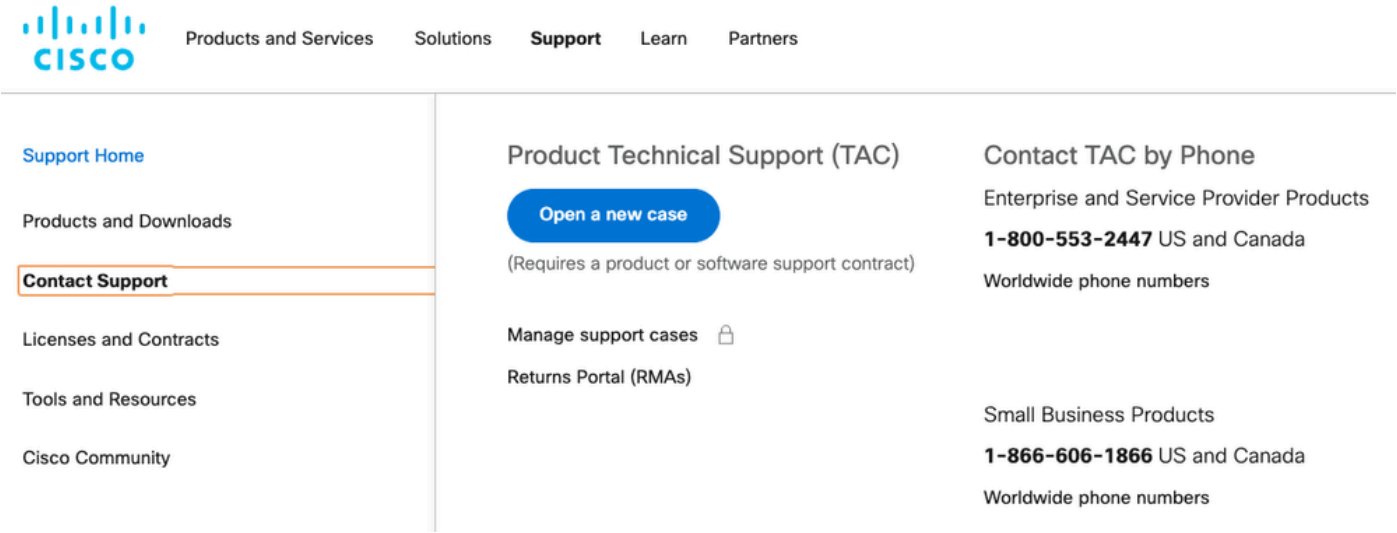
单击Contact Support。



联系支持人员

单击Open a New Case。

将显示各种输入字段。这为支持团队提供了您的案例的优先级、影响和正确分配。



问题说明

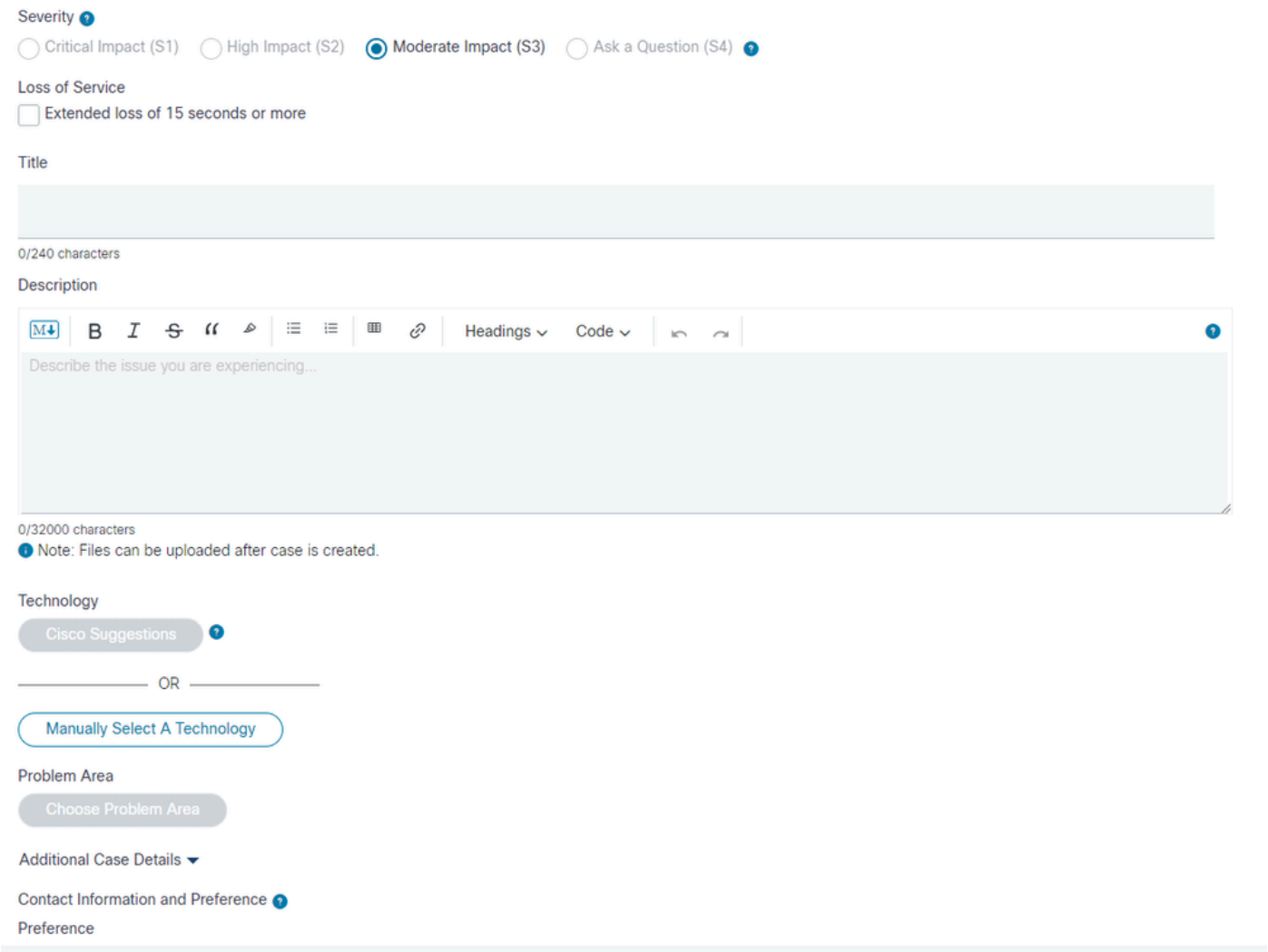
请尽量具体说明问题的类型、收到的错误消息以及导致此问题的原因。

TAC的更多信息可降低支持工程师开始处理案例时的重复工作量。

验证可能的已知现有日志或错误消息。提供输出（或将其捕获到映像中）。

在“问题描述：

1. 哪些服务受此问题影响？
2. 有多少用户受到影响？
3. 此中断对您的核心业务或客户有什么影响？
4. 服务和业务受到的影响有多长时间？
5. 软件/固件的版本号是什么？
6. 该问题能否被重现？
7. 此问题是在什么日期和时间发生的？



技术/子技术/问题领域

这些菜单有助于详细描述和确定出现问题的技术。

TAC工程师倾向于采用自上而下的方式确定：

- 主要技术产品。
- 与主要技术相关的子技术（可能是您怀疑出现问题的地方）。
- 一个问题区域，用于指定您从TAC寻求什么帮助。

请密切注意这些字段的选择。

他们对于确定处理您的请求的最佳TAC团队，并对您的案例提供最快的响应至关重要。

为此，最佳做法是重点关注存在问题的功能。

使用案例示例

示例1:考虑预装了Unified Communications Manager和Unity Connection的Cisco Business Edition 7000服务器。

通过连接到CUCM的SIP中继进行电话呼叫时出现问题。

面对这种情况，您选择哪种技术>子技术？

1. 数据中心计算> UCS-C网络连接
2. 语音 — 通信管理器> Business Edition 6000 / 7000系列
3. 语音 — 通信管理器>通信管理器SIP中继

最佳实践是关注出现错误的功能：

3.语音通信管理器>通信管理器SIP中继

您的案例将分配给TAC工程师，此工程师是具有Unified Communications Manager技术的主题专家。

然后，工程师可以确定是否需要商务版或数据中心计算团队提供进一步支持，并与他们协作。

示例 2：考虑安装了UCS-E刀片的ISR 4451路由器。在UCS-E刀片上安装Cisco Expressway-E VM设备。

当某些网络连接失败时，Expressway-E虚拟机出现故障。

面对这种情况，您选择哪种技术>子技术？

1. 企业路由> ISR 4000
2. 数据中心计算> UCS-E
3. 网真> Expressway-C和E

答案是关注出现错误的函数：

3.网真> Expressway-C和E.

您的案例将分配给TAC工程师，此工程师是掌握Expressway VM设备及其工作方式的专家。

然后，工程师可以确定是否需要来自数据中心或企业路由团队的进一步支持并与他们协作。

提供给TAC的信息

最佳实践是详细说明物理和逻辑网络设置，以及问题涉及的所有元素（如果适用）：

- 所有硬件固件和软件应用程序的版本号
- 集成的应用程序或第三方产品
- IP/语音网关
- 操作系统版本
- 对于任何Cisco IOS®、Cisco IOS® XE或Nexus提供命令的输出：show tech。
- 对于交换，请提供VLAN配置。
- 对于语音，提供拨号方案方案和呼叫路由路径。 理想情况下，提交Visio或其他详细图表或图像。
- 对于UCS服务器产品，请下载并提供技术支持数据套件。

使用这些指南获得尽可能最佳的思科TAC支持案例体验。

相关信息

- 思科技术支持和下载

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。