

提交从ESA、SMA或者WSA的支持请求

目录

[简介](#)

[背景信息](#)

[什么时候提交SR](#)

[案例创建进程](#)

[打开SR](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述如何打开支持请求(SR)从思科电子邮件安全工具(ESA)，Cisco安全管理设备(SMA)，或者思科Web安全工具(WSA)。

提示：本文的材料从ESA的在线帮助适应。在线帮助能起一种重要的资源作用对于关于大多的更多的指导信息在设备的功能。为了到达从设备GUI的在线帮助，请浏览对部分您有问题，然后导航**帮助>在线帮助**。帮助文件指向关于功能的更多信息在您浏览的页。您能也使用在线帮助内的索引选项卡为了搜索另一个主题。

背景信息

SR是一个方便方式到达与一个新问题的Cisco技术支持中心(TAC)或添加信息到现期杂志。当您提交SR时，您的设备配置文件包与从设备的诊断数据到SR。另外，表提供一个组织方式传达症状和问题说明从您的方面。

什么时候提交SR

您应该提交SR到在这些实例的TAC：

- 当您必须开有TAC的一个新的Case。
- 当您有一个当前案件开放同TAC，并且希望使用工具为了上传配置文件和设备诊断到案件。

案例创建进程

当TAC案例创建时，此进程发生：

1. 系统执行一自动权利检查。如果权利检查通过在SR的提交，系统发送您一自动化的回复。为

了自动地通过权利检查，必须关联您的Cisco.com用户ID (CCOID)与您的您提交请求的特定设备的服务协议合同。

2. 如果SR由思科接收，但是因故失败权利检查，SR转发给协助解决案件的手工的创建的团队。
3. 如果SR指定一个当前案例编号，并且该案件是开放的同TAC，SR数据被添附到当前案件(一个新的案件没有创建)。

提示：为了查看当前关联与您的Cisco.com配置文件服务合同的列表，拜访[Cisco.com配置文件管理器](#)。如果您的问题是紧急的并且/或者不收到对您的请求的一个电子邮件答复，请直接地通过其中一个[Cisco TAC地区自由电话号码](#)呼叫Cisco TAC。

打开SR

Note:注意，当您开有在此部分描述的步骤的时支持案件，设备配置文件发送对TAC。如果不希望提交配置文件，直接地通过替代方法请与TAC联系，例如在前面部分描述的方法。

为了作为TAC案例能将创建的SR由思科，必须连接设备到互联网和能发送从TCP端口25的电子邮件。如果使用SMA或WSA，请保证有配置的默认简单邮件传输协议(SMTP)路由，尽管有能干涉从TCP端口25的出站邮件的许多防火墙。

完成这些步骤为了提交SR到TAC：

1. 签字到设备的GUI。
2. 导航**帮助和支持>联系支持人**：
3. 指定SR的收件人：

检查思科IronPort用户支持复选框为了发送请求到TAC。

随意地，请输入所有备选联系方式电子邮件地址在另一*Recipients*字段的在表内。

4. 填写表，并且保证您详细解释这些字段：

问题说明

症状

商业影响

5. 如果提交SR为了添加信息到当前TAC案例，请输入在**用户支持案例编号**部分的当前SR编号。在此方案中，一个新的案件没有生成，但是相当配置和诊断数据从设备被添附到当前案件。

6. 单击发送。

相关信息

- [思科电子邮件安全工具最终用户指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)