

# 测试项目符号2

## 目录

---

[简介](#)

[问：](#)

[协作UCS Tiger团队将如何提供帮助？](#)

[为什么没有所有权变更？](#)

---

## 简介

## 问：

A.

## 什么是Collab UCS Tiger团队

这是在CUCM团队内创建的一个新的“虚拟”团队，用于处理与BE6k/7k产品及其支持模式相关的服务请求，包括有关UCS C系列平台的L1/L2知识和基本虚拟机监控程序（Broadcom ESXi、Cisco NFVIS和Nutanix CCHN）知识。

团队创建时考虑了两个主要目标：

- 改善协作团队与SV/ENT TAC/Nutanix团队之间的协作交互。
- 提高协作技术中心(TAC)/HTTS团队与采用者BU团队共同创建的BEM的质量。

协作UCS老虎团队成员是使用“Business Edition 6000系列/带UCM的7000系列”关键字打开的新服务请求或路由协作请求的主要目标。

如果tiger团队需要帮助排除UC应用故障，他们将像往常一样打开与相邻协作应用团队的协作请求（将其视为处理了从SV团队发起的协作请求）。如果问题与UC应用无关，则可能需要所有权转移；再次：和往常一样。

# 何时以及如何与Collab UCS Tiger团队进行互动？

如果您是TCE(TAC/HTTS)，支持在BE6K/7K UCS平台上运行的本地UC应用（CUCM、IM&P、UCCX、Unity、Expressway等），并且需要为ESXi、NFVIS、Nutanix或UCS硬件提供配置/故障排除帮助，则您应使用“Business Edition 600”向UCS老虎团队（而不是SV/ENT团队，并且在BEMS开放之前）提交协作请求系列/7000系列，带有UCM”关键字。

由于UC TCE需要在与Collab UCS tiger团队接洽之前识别UCS平台，因此作为UC TCE，您需要：

1. 收集疑似UCS平台的UCS序列号和合同号。
2. 在CCW中确认UCS为BE6K/7K.\*()
3. 添加记录SN/合同编号的注释。
4. 使用“Business Edition 6000 series / 7000 series with UCM” KW打开协作请求。

**\*如果在查看参考文档中的步骤后无法确定UCS是否为BE6K/7k，则您仍可以在完成步骤3后打开协作，而tiger团队可以协助确认。**

## 协作UCS Tiger团队将如何提供帮助？

协作UCS老虎团队将帮助：

- 验证硬件平台和客户的软件支持级别授权。
- 为UCS硬件和虚拟机监控程序（ESXi、NFVIS或Nutanix）提供L1/L2故障排除帮助，并记录调查结果。
- 当下一个故障排除步骤要求案例所有者执行以下操作时，提供指南：
  - 添加来自高级(L3)硬件故障排除的SV/ENT/Nutanix团队的参与者，或与相应的采用者BU一起打开BEMS以获得额外的UCS/虚拟机监控程序支持。
  - **重要说明：**我们（我们的业务部门）不提供/销售任何M6 UCS型号的BE6K/7K嵌入式许可证（甚至不从M5盒升级）。因此，如果BE是M6，则客户不会获得统一通信TAC或IPCBU提供的ESXi支持。
- UCS Tiger团队TCE不需要拥有案例的所有权，所有者应继续领导故障排除。

**注意：**所有思科> VMware生命线已消失（经销、许可证、支持）

## 为什么没有所有权变更？

在BE6K/7K上捆绑其UC应用的每个BU都被认为是“采用者BU”。这意味着他们拥有BEMS支持，并且其各自的产品TAC团队负责对其应用及其所运行的平台进行故障排除。这也意味着BE本身与技术

无关，所有TAC UC团队在该平台上运行应用时都拥有该故障排除功能。

始终存在的挑战是，要能够熟练地提供UCS和虚拟机监控程序L1/L2支持，您需要深入的培训和定期的实践经验，当支持这些UC应用的TCE分布在不同地区的多个不同团队时，这是一项巨大的努力。因此，在需要使用SV/ENT/Nutanix的L3支持或者使用采用者BU ( 或CSPG BU ) 打开BEMS之前，让tiger团队成为“协作”UCS/虚拟机监控程序团队来协助其他协作团队对BE案例进行分类。

因此，如果在任何时候需要打开BEMS，则必须与拥有最初报告受影响的UC应用的相应采用者BU ( UCTG、CCBU等 ) 一起打开；而不是一个“统一通信技术不可知”的tiger团队成员。

Shift	名称
班次1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akash Sethi ( 阿克塞西 )</li> <li>• Ankit Khanna ( 安基特 )</li> <li>• Satesh Katukam(sakatuka)</li> <li>• Raghunath Kachalappa(rkachala)</li> <li>• Asheej Kalavampara Ajayakumar Ghosh ( 阿卡拉瓦姆 )</li> <li>• Shivangi Jadon(sjadon)</li> <li>• Vikram Dutta(vikdutta)</li> <li>• Kanav Sharma ( 卡纳沙尔 )</li> </ul>
班次2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Romil Jain(Romilj)</li> <li>• 达柳斯·史威德(dszwed)</li> <li>• Renad Al Sane's(Ralsanee)</li> <li>• Farheen Anis(faanis)</li> <li>• Vivek Mohanrengan(vmohanre)</li> <li>• 埃亚斯·伊马德·阿拉巴迪 ( 埃亚拉巴 )</li> </ul>
班次3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 里奇·本杰明 ( 里本加姆 )</li> <li>• 段雪莉(shduan)</li> <li>• Levi Thomas(Lethomas)</li> <li>• Jijoe Philip ( 吉菲利普 )</li> <li>• Joe Robinson(joserobi)</li> <li>• 克里斯蒂娜·李(4岁)</li> <li>• Courtney Beamon(比蒙)</li> <li>• Mathew Michael(马特米)</li> <li>• 苏来图(女士)</li> <li>• 托马斯·菲利普(汤巴尔)</li> <li>• 特雷西·华雷斯(特拉霍尔)</li> <li>• Cameron Marques ( 卡马尔库 )</li> </ul>
第4班	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kevin Gareis ( 加莱斯 )</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Joe Barrance ( 日本 )</li><li>• Jorge Luis Marquez ( 约旦 )</li><li>• Marco Hernandez ( 马尔科 )</li><li>• Mario Aguilar Olea(maguila2)</li><li>• Randy Valverde(rvalverd)</li></ul> |
|--|---|

## TL联系点：

### AMER:

- Cesar Avila(cesavila)CUCM
- Ben Wollak(Bewollak)CC
- Cesar Alonso(cealonso)CUCM
- Andew Wilkinson(andwilki)CCX

### EMEA:

- Essam Rashwan(erashwan)CUCM
- Dominik Dyrzcz(ddyrzcz)应用程序
- Sathishbabu Muthalagan ( 斯穆塔拉 ) TP

### 亚太地区：

- Manjunath Junnur(mjunnur)CUCM
- Satish Katukam(sakatuka)TP

## 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）。