

適用於Intersight連線裝置的主動RMA

目錄

[簡介](#)

[需求](#)

[範圍](#)

[記憶體錯誤](#)

[UCS驅動器故障](#)

[Hyperflex驅動器故障](#)

[C系列風扇故障](#)

[交換矩陣互聯風扇故障](#)

[預期內容](#)

[優勢](#)

[其他詳細資訊](#)

[工作流詳細資訊](#)

[高級配置 \(可選 \)](#)

[顯式配置聯絡人](#)

[選擇不使用主動式RMA](#)

[常見問題](#)

簡介

本文檔介紹主動RMA系統。利用互聯產品的遙測資料，思科能夠在產品遇到某些故障時提供近乎輕鬆的客戶體驗。如果沒有人工干預，將主動批准服務請求(SR)和退貨授權(RMA)，從而顯著減少從故障到更換的時間。本文檔將介紹有關此計畫的資訊、客戶必須採取的操作、此計畫涉及的裝置/問題以及可用配置 (退出、聯絡配置)。

需求

- 裝置必須直接或通過連線的虛擬裝置 (自2021年7月起受支援的裝置) 連線到Intersight Cloud並申領。請參閱[Intersight入門](#)指南，以連線和申請裝置。不支援專用虛擬裝置。
- 對於連線的虛擬裝置，必須啟用主動RMA，[有關如何啟用](#)此功能的詳細資訊。
- 裝置必須在有效的支援合約 (例如智慧網路支援服務 — SNTC) 下得到覆蓋
- Intersight SaaS (無許可證層) 無需許可證，互聯虛擬裝置(CVA)至少需要基本版

範圍

符合上述要求的所有客戶和裝置都在範圍內。此計畫以選擇退出方式運行，但要在連線的虛擬裝置上運行，必須啟用主動RMA功能。除以下故障型別外，本計畫還考慮其他硬體故障場景/故障。

記憶體錯誤

UCS記憶體故障 (DIMM無法運行故障F0185)。這些錯誤代表不可糾正的錯誤，以及同一通道中

的DIMM與遇到不可糾正錯誤(UECC)的DIMM。雖然位於同一通道中的DIMM會遇到F0185故障，但實際上它們並不壞，不會被更換。有關此行為的詳細資訊，請參閱[CSCvt29521](#)。注意：此故障型別支援所有管理模式（獨立、UMM - UCSM託管模式、IMM - Intersight託管模式）。

注意事項:

- 遇到多個「已降級」DIMM故障的伺服器不涵蓋在內 — 客戶應手動開啟這些問題的案例。
- [CSCvo48003](#)（「M4刀片 — 巡邏刮水器日誌DIMM地址與4k邊界」）或[CSCvo48006](#)（「M4機架 — 巡邏刮水器日誌DIMM地址與4k邊界」）的例項將被排除

UCS驅動器故障

此功能涵蓋UCS磁碟故障（大多數磁碟故障F1732和F0181）。處於「預測性故障」或「失敗」狀態的驅動器會引發這些故障，因此應予以覆蓋。

注意事項:

- 尚不支援IMM託管伺服器
- 磁碟出現故障，但明顯處於非故障狀態(即：排除外部配置、複製備份、重建等)。
- 使用直通或非RAID HBA儲存控制器的磁碟或處於JBOD模式的磁碟在技術支援檔案中可能沒有充分的日誌證據，無法確定磁碟是否出現故障以及是否無法更換。非RAID HBA上的磁碟故障子集確實會建立相應的故障，並且包含足夠的日誌證據。

Hyperflex驅動器故障

此功能將涵蓋Hyperflex中的永久故障快取和永久磁碟（有時稱為：已列入黑名單/永久故障/已停用）。

注意：在磁碟出現故障後不久，群集應自動修復並處於正常狀態，在這種情況下，仍應更換磁碟。

注意事項:

- 出現多個驅動器故障的群集將不會運行。
- 將排除與[FN70234](#)匹配的驅動器
- 將排除與[CSCvo58565](#)影響的機型[匹配的](#)驅動器
- 通過Intersight Connected Virtual Appliance連線的HX群集尚未運行。

C系列風扇故障

支援處於獨立或UMM（UCSM託管模式）的C系列伺服器中的風扇故障。故障代碼：F0484、F0397、F0794在範圍內。

注意事項:

- 尚不支援IMM託管伺服器
- 同時發生的多個風扇故障可能不是風扇硬體故障，目前不受支援
- 瞬時風扇故障不應生成主動RMA案例

交換矩陣互聯風扇故障

支援處於UMM (UCSM管理模式) 的交換矩陣互聯中的風扇故障。故障代碼：F0484、F0397在範圍內。

注意事項:

- 尚不支援IMM託管伺服器
- 同時發生的多個風扇故障可能不是風扇硬體故障，目前不受支援

預期內容

當發生覆蓋的故障事件時，將生成SR和RMA。興趣點：

1. 電子郵件將來自sherholm@cisco.com，客戶可能希望特別允許此地址。
2. 將使用已配置的電子郵件 (請參閱下面的高級配置部分) 或登入到Intersight的最後一個授權使用者建立案例。
3. Intersight帳戶中根據合約授權的其他使用者將複製到電子郵件中。如果明確配置了使用者 (通過標籤，請參閱下文)，則只有配置的使用者才會收到電子郵件。
4. 任何授權使用者可以擁有RMA並填寫所需的詳細資訊。
5. 思科的RMA工具將傳送提醒給與其開啟案例的使用者，以填寫RMA草案。

建立服務請求後，客戶將收到一封類似於以下示例的電子郵件：

```
From: sherholm@cisco.com
To: bob@example.com
Subject: [Action Required] SR: 600000000 - Proactive Replacement of Memory Module [Connected via Intersight]
```

Hello Bob,

I am writing to let you know that Cisco has received a fault message from your Cisco UCS server connected by Cisco Intersight.

The fault indicates that a memory DIMM module has failed and needs replacing. I have automatically created a TAC Case for you (SR 600000000) and have created the RMA to ship you the replacement DIMM. I just need you to click the RMA link and

verify your shipping address so the replacement part can be shipped out to you:

<https://ibpm.cisco.com/rma/home/?RMANumber=800000000> Note: If you have difficulty loading the link above, please contact LSC at one of the following manners:

<https://www.cisco.com/c/en/us/buy/logistics-support-center.html> Here is some more information about the failed DIMM and the server it's installed in: Domain Name: ucs-domain Domain IP Address: 192.0.2.1 Server Serial Number: SERIAL Fault Description: DIMM DIMM_H1 on server 1/1 operability: inoperable Link to server in Intersight:

<https://intersight.com/an/compute/physical-summaries/moid/server/> Link to Fault in Intersight:

<https://intersight.com/an/cond/alarms/?Moid=moid> Please let me know if you have further

questions, Sincerely, Sherlock Technical Consulting Engineer.Customer Delivery Cisco Customer Experience

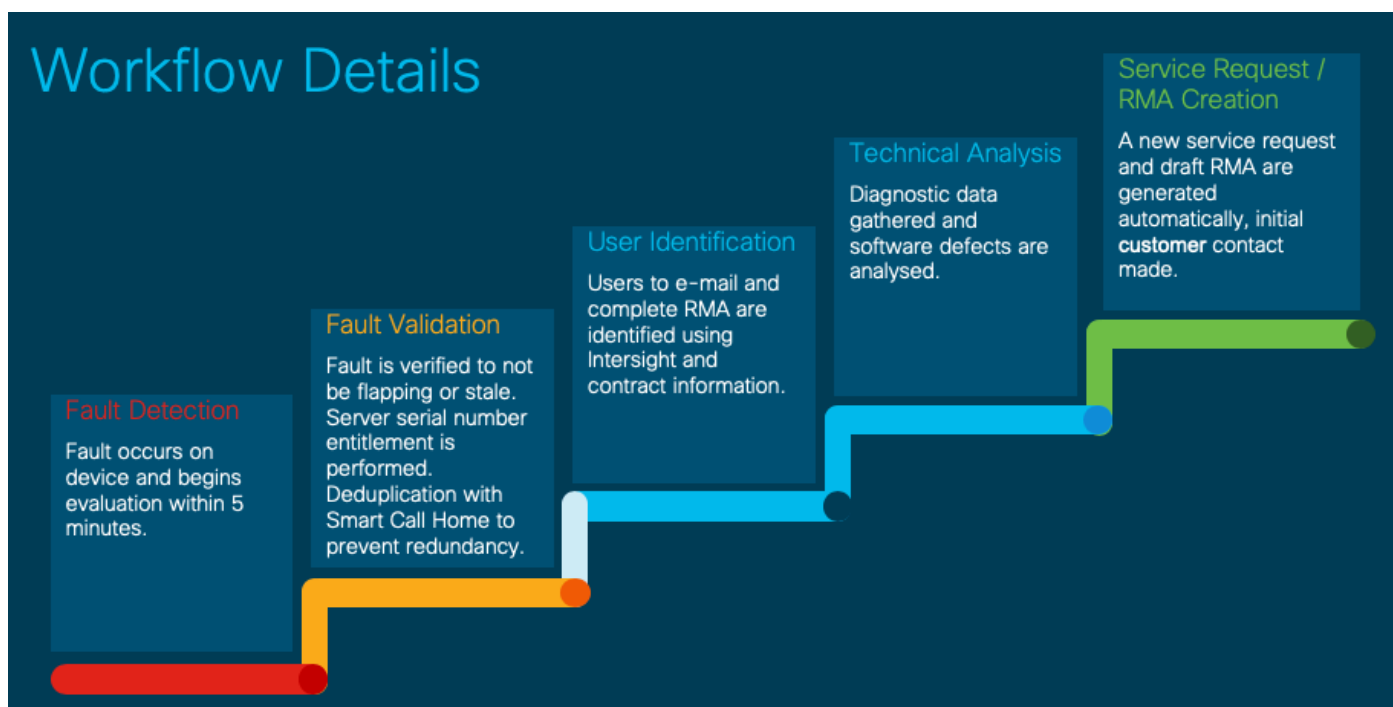
優勢

1. 顯著減少接收更換部件的工作。
2. 自動建立SR — 加快事件響應時間。
3. RMA的預授權。
4. 能夠在聯絡後立即填寫RMA詳細資訊。
5. 自動收集目標診斷資料。

6. 軟體缺陷篩選 — 偽裝成硬體故障的軟體故障不會生成不必要的RMA。

其他詳細資訊

workflow 詳細資訊



高級配置 (可選)

目前支援兩個高級配置選項。使用Intersight中的標籤設定配置選項。

以下討論的標籤可在以下任何級別進行配置：

1. 帳戶 (通過GUI)
2. 組織 (通過API)
3. 目標/註冊裝置 (通過API)

對於使用互聯虛擬裝置的客戶，可以在裝置本身或Intersight雲上執行標籤。

有關設定標籤的詳細資訊，請參閱[在Intersight中設定標籤](#)文檔。

顯式配置聯絡人

客戶可以明確配置希望與SR和RMA關聯的電子郵件地址。標籤名稱/金鑰為「AutoRMAEmail」，值為要通知並授權案例的CSV電子郵件清單。主動RMA將使用第一個匹配基礎並以從左到右的方式分析電子郵件。例如，如果您使用「user@example.com,user2@example.com」user@example.com，將首先嘗試，但會複製所有電子郵件。

警告：若要開啟案例，CSV清單中的至少一封電子郵件必須與與裝置序列號所涵蓋的合約相關聯的有效CCO帳戶相關聯。

請注意，Intersight的標籤字元數限制為255個字元。因此，主動RMA支援任何以AutoRMAEmail開

頭的標籤 (例如 : AutoRMAEmail1、AutoRMAEmail2) , 並將所有值連線在一起。

如果使用API配置標籤, 則標籤需要類似於 :

```
{"Key": "AutoRMAEmail", "Value": "email1@example.com, email2@example.com" }
```

有關討論標籤詳細資訊的文檔的連結, 請參閱上文。

選擇不使用主動式RMA

選擇退出,

如果使用API, 則標籤必須如下所示。

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "False" }
```

要選擇返回主動式RMA (如果選擇退出) , 使用者可以將標籤更改為 :

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "True" }
```

或者, 他們也可以一起移除標籤。請注意 — 如果使用者沒有選擇退出, 則不需要通過標籤選擇加入, 除非他們選擇退出, 否則會自動啟用這些使用者。

常見問題

問 : 思科將收集哪些有關這些故障的資訊 ?

答 : 故障詳細資訊 (時間/裝置/等) 、庫存資訊 (型號/串列/韌體) 、適用的診斷資料 (如 CIMC/UCSM/HX技術支援) 。

問 : 反應時間是什麼時候 ?

答 : 通常在出現故障後1小時內開啟案例並建立RMA。這包括生成和處理相應的診斷資料所需的全部時間。

問 : 誰可以提交RMA?

答 : 裝置所涵蓋的合約上的任何授權使用者都可以提交RMA, 無需是TAC服務請求上的聯絡人同一人。RMA最初與一個特定的CCO帳戶相關聯。希望填寫RMA的使用者可以按一下RMA右上角的「操作」按鈕並選擇「Transfer Assignment」。在後續螢幕中, 將您的CCO填充在輸入框中, 然後點選「Submit」。

問 : 我在載入RMA時看到錯誤, 如何提交此RMA?

答 : 載入RMA時, 偶爾會出現cookie/瀏覽器快取過時的現象, 請首先嘗試在專用瀏覽視窗或其他瀏覽器中載入RMA。如果問題仍然存在, 請發回電子郵件尋求幫助。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。