

通過Nutanix提供思科計算超融合的接洽支援

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[思科和Nutanix合作功能](#)

[開啟服務請求的先決條件](#)

[技術和子技術](#)

[適用於Cisco Compute Hyperconverged with Nutanix的主動式RMA](#)

簡介

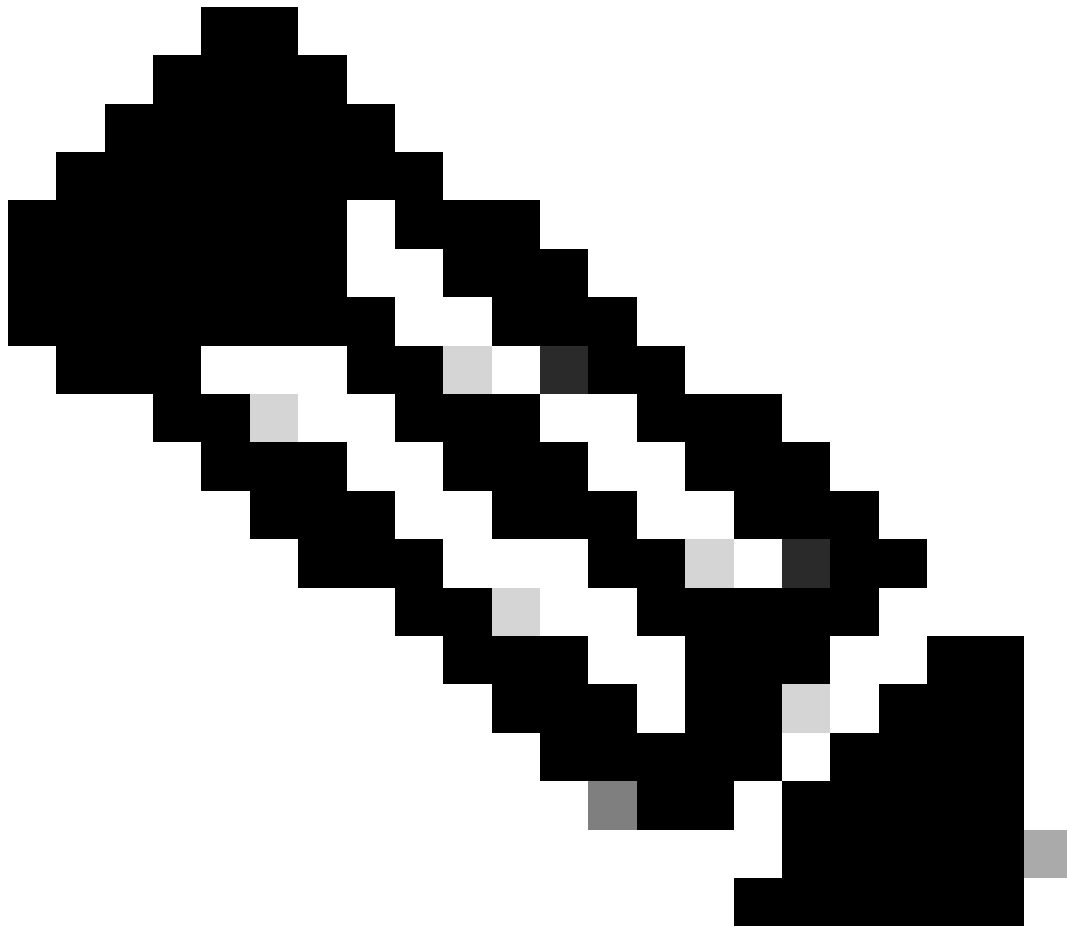
本文檔介紹如何利用Nutanix的思科計算超融合解決方案獲得適當的支援資源。

背景資訊

採用Nutanix的思科計算超融合解決方案包括雙向協[作支援模式](#)。聯絡支援人員的主要途徑是使用思科支援案例管理器建立服務請求。根據問題出在硬體還是軟體上，服務請求會自動路由到正確的支援組織：思科或Nutanix。無論您選擇使用思科還是Nutanix作為初始聯絡人，均可獲得無縫的支援體驗。

思科和Nutanix合作功能

思科電子繫結框架不僅允許根據特定問題自動路由案例，還允許思科和Nutanix支援系統檢視相關資訊以及在兩個供應商之間系統共用更新。例如，如果問題源於解決方案的思科元件，但後來發現需要Nutanix幫助，則思科能夠代表您聯絡Nutanix。如果您選擇為Nutanix軟體建立案例，但後來發現需要思科幫助，則Nutanix也具有代表您與思科進行合作的相同功能。如果您選擇直接在Nutanix支援門戶中開啟支援案例，則Nutanix可以使用有效的思科支援合約下的伺服器序列號代表您與思科接洽。如果思科或Nutanix認為需要與對方聯絡以獲得更多幫助，則雙方供應商均能夠進行合作而無需您的參與。



附註：如果您分別開啟思科服務請求和Nutanix服務請求，則無法追溯繫結這2個服務請求。

開啟服務請求的先決條件

至少需要以下先決條件資訊之一才能開啟與Nutanix融合的思科計算超融合的支援請求：

1. Nutanix訂購的思科訂用ID
2. 適用於Nutanix訂閱的思科產品ID(PID)
3. 與Nutanix訂閱關聯的伺服器的思科序列號
4. 與思科帳戶關聯的Nutanix軟體的合約ID

Diagnose and Fix

Request RMA

Ask a Question

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Agreement

There are 6 service agreements associated with this profile.

Product Name (PID)

NT-

Product Description

Product Family

Site Name

Service Contract

20

Smart Account

Subscription Number

Virtual Account

Find Subscription Number

Advanced Options

Search

Showing 2 of 2 Products filtered for: Product Name (NT-), Service Contract (20) Clear Filters

Search Results:

Product			Site		Service Agreement			
Name	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Srvc. Level	Usage Type
NT-A-NGI-ADR-PR	NCI Adv Rep add-on SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSIW	C		20		ISV1	
NT-NCI-PRO-PR	NCI Pro SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSIW	C		2		ISV1	

Next

Save draft and exit

輸入所需資訊並選擇適用產品

技術和子技術

為確保及時分類和問題解決，必須在服務請求開啟時選擇適當的「技術」、「子技術」和「問題代碼」選項。

該表概述了哪些技術、子技術和問題代碼選項根據當前問題自動與Cisco或Nutanix接洽。



Select Technology



Nutanix



Data Center Storage and Storage Area Networking (SAN)

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Hardware

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Intersight

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Networking

Nutanix Software

Cancel

Select

OR

Manually Select A Technology

Problem Area

Choose Problem Area

Device Name, SW Version, Customer Reference # & PICA ID ▼

Contact Information and Preference ?

☐ Use RADKit for data collection

Preference

☐ Business Phone ☐ Mobile Phone ☒ Email

Business Phone

技術：資料中心儲存和儲存區域網路(SAN)

子技術選擇	問題代碼	供應商
Cisco Compute HCI (帶Nutanix) — 硬體	配置幫助	Cisco
	錯誤消息、日誌、調試	Cisco
	安裝、解除安裝或升級	Cisco
	硬體故障	Cisco
	硬體DOA	Cisco
	產品功能/功能問題	Cisco
Cisco Compute HCI (帶Nutanix) — 網路	配置幫助	Cisco
	互通性	Cisco
	產品功能/功能問題	Cisco
	錯誤消息、日誌、調試	Cisco
	授權	思科授權
Cisco Compute HCI (帶Nutanix) — Intersight	錯誤消息、日誌、調試	Cisco
	授權	思科授權
	配置幫助	Cisco
Nutanix軟體	錯誤消息、日誌、調試	努塔尼
	安裝、解除安裝或升級	努塔尼
	授權	努塔尼
	其他	努塔尼
	軟體故障	努塔尼

	軟體選擇/下載協助	努塔尼
--	-----------	-----

適用於Cisco Compute Hyperconverged with Nutanix的主動式RMA

利用來自互聯思科Intersight產品的遙感勘測，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。

如需詳細資訊，請參閱[適用於Intersight的主動式RMA指南](#)。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

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）。