

Cisco Secure Access Support Team kontaktieren

Inhalt

[Einleitung](#)

[So kontaktieren Sie das Secure Access Support Team](#)

[So kontaktieren Sie das Secure Access Support Team \(Testkonto\)](#)

[Cisco Konto mit Servicevertrag verknüpfen](#)

[Fehlerbehebung und Erfassung grundlegender Informationen für das Secure Access Support Team](#)

[Ressourcenleitfaden zu technischen Services](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die erforderlichen Schritte, um das Secure Access Support-Team als Teil des Technical Assistance Center (TAC) zu kontaktieren.

So kontaktieren Sie das Secure Access Support Team

Wenden Sie sich an das Secure Access Support-Team, wenn Sie Fragen oder Fragen zum Secure Access-Produkt haben oder es integrierte Funktionen sind.

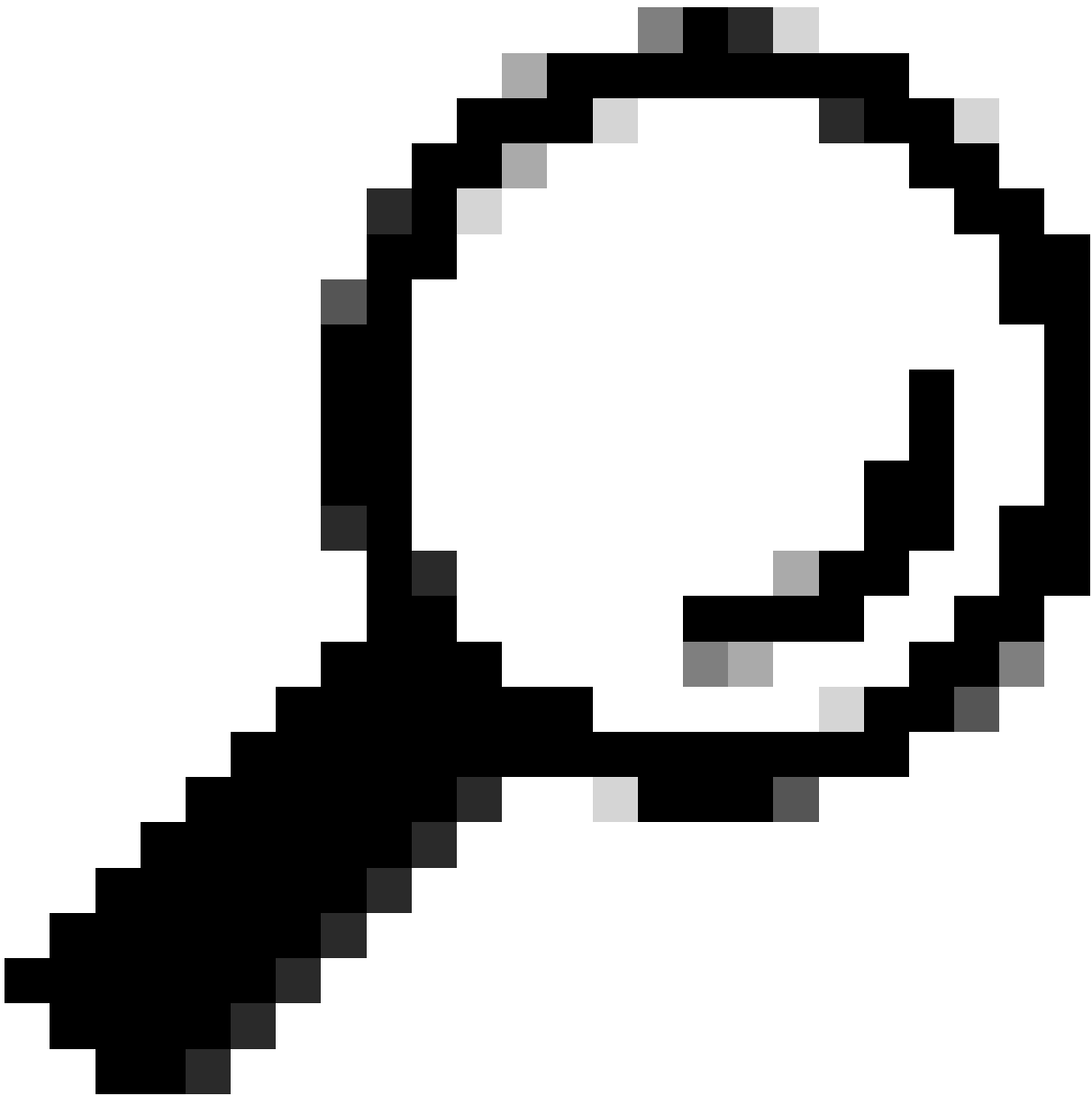
Schritt 1: Melden Sie sich beim [Support Case Manager](#)-Tool an.

Schritt 2: Klicken Sie auf Neues Ticket öffnen.

Schritt 3: Klicken Sie auf Open Case.

The screenshot displays the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (faldasoul@cisco.com)', indicated by a blue box labeled 'Logged in Cisco Account' and a callout '1'. Below the header, there is an information message: 'Looking for Splunk support? To open a service or support case, you must have a Splunk account. If you don't have a Splunk account, register here or call: United States and Canada (1.855) SPLUNK.S or (1.855) 775.8657. Not in the US? Find your local office. Open a Splunk Technical Support Case or Open a Splunk OnDemand Service Case'. The 'Open New Case' button is highlighted with a callout '2'. A dropdown menu is open, showing options: 'Products & Services', 'Webex', 'Software Licensing', 'Splunk', 'Fluidmesh / CURWB', and 'Trial Offer Support'. The 'Open Case' button at the bottom of the dropdown is highlighted with a callout '3'.

Schritt 4: Suchen Sie nach Ihrem Secure Access-Abonnement, indem Sie eine der Optionen direkt auswählen oder im Abschnitt für die Produkt-ID nach (Secure Access) suchen.



Tipp: Stellen Sie sicher, dass Sie mit einem Konto angemeldet sind, das mit einem Supportvertrag verknüpft ist. Im Abschnitt (Produkte nach Servicevertrag suchen) kann ein Banner mit der Anzahl der zugehörigen Verträge angezeigt werden.

Request Type

Diagnose and Fix
 Request RMA
 Ask a Question

Do not use the Serial Number option as this is a cloud product and have no serial number

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile.

Product Name (PC)

Product Description

Product Family

Site Name

Service Contract

Smart Account

Virtual Account

Subscription Number

Advanced Options

Search

Search Results:

Product		Site		Service Agreement				
Name	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Sevi. Level	Usage Type
SA-SIA-ADV-K9	Cisco Secure Internet Access Advantage	SECAGDS						
SA-SPA-ADV-K9	Cisco Secure Private Access Advantage	SECAGDS						
SECURE-ACCESS-SUB	Cisco Secure Access Subscription	SECAGDS						

Next Save draft and exit

This banner indicates that this user is associated with Support Contract

If you do not see this banner, follow the steps described for associating contract with Cisco ID

Use this option and search for (Secure) to locate your subscription

Select one of the Subscription:

SA-SIA-ADV-K9: Secure Access for Internet Access
SA-SPA-ADV-K9: Secure Access for Private Access
SECURE-ACCESS-SUB: Secure Access for Internet and Private Access

Schritt 5: Klicken Sie auf Weiter, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

Schritt 6: Geben Sie Ihre Support-Ticketdetails ein (Titel und Beschreibung).

Hinweis: [Cisco Severity and Escalation Guidelines.](#)

The screenshot shows a form with the following elements:

- Severity:** Radio buttons for Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (selected), and Ask a Question / Warranty (S4).
- Loss of Service:** A checkbox for "Extended loss of 15 seconds or more".
- Title:** A text input field with the placeholder "Enter brief description" and a character count of "23/240 characters".
- Description:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, link, etc.) and a text area with the placeholder "Enter Detailed problem Description" and a character count of "34/32000 characters".

It's recommended to include organization ID
in your problem description can be located in your login URL
<https://dashboard.sse.cisco.com/org/{orgId}/overview>

Schritt 7: Wählen Sie Technologie für sicheren Zugriff und Subtechnologie aus.

Schritt 8: Wählen Sie den Problembereich aus.

Technology

Suggested Technologies

LAN Switching > Cat9200

Cloud and Hybrid Products > Webex Joining a meeting

LAN Switching > Cat2960

OR

1

Selection required

Problem Area

Select Technology ✕

2

Solution Support (SSPT - contract required)

3

4

Solution Support (SSPT - contract required) > Secure Access

Problem Area

5

Problem Area ✕ 6

<p>CONFIGURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Error Messages, Logs, Debugs <input type="radio"/> Configuration Assistance <input type="radio"/> Licensing 	<p>INSTALLATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Configuration Assistance <input type="radio"/> Error Messages, Logs, Debugs <input type="radio"/> Licensing
<p>OPERATE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Error Messages, Logs, Debugs <input type="radio"/> Licensing 	<p>UPGRADE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Configuration Assistance <input type="radio"/> Licensing <input type="radio"/> Error Messages, Logs, Debugs

Schritt 9: Fügen Sie eine zusätzliche CC-Liste hinzu, die über dieses Support-Ticket benachrichtigt werden soll.

Schritt 10: Ticket senden.



Hinweis: Überprüfen Sie Ihren Posteingang auf eine E-Mail mit Support-Ticket-Bestätigung. Sobald ein Techniker dem Ticket zugewiesen wurde, kann eine erste E-Mail vom Support-Team empfangen werden.

So kontaktieren Sie das Secure Access Support Team (Testkonto)

Wenn Sie über ein Testkonto für Prove of Concept (POC) oder Prove of Value (POV) verfügen und ein Support-Ticket beim Cisco Support-Team eröffnen möchten, lesen Sie die in diesem Abschnitt beschriebenen Anweisungen.

Schritt 1: Melden Sie sich beim [Support Case Manager](#)-Tool an.

Schritt 2: Klicken Sie auf Neues Ticket öffnen.

Schritt 3: Wählen Sie "Testversion - Angebotssupport".

Schritt 4: Suchen nach sicherem Zugriff

Schritt 5: Wählen Sie Sicherer Zugriff aus.

Schritt 6: Wählen Sie Open Case.

The screenshot shows the Cisco Support Case Manager interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (falasoul@cisco.com)'. A callout '1' points to the user name. Below this, there is a message about needing a Splunk account. A callout '2' points to the 'Open New Case' button. A sidebar on the left contains a menu with 'Trial Offer Support' highlighted, with callout '3'. A modal window titled 'Open a New Case for a Current Trial Offer' is open. Inside, the 'Search Categories' field contains 'Secure Access' (callout '4'), and the 'Trial Offer Security' section has 'Secure Access' selected (callout '5'). At the bottom of the modal is an 'Open Case' button (callout '6'). A separate callout 'Logged in Cisco Account' points to the user name at the top.

Schritt 7: Geben Sie Ihre Support-Ticketdetails ein (Titel und Beschreibung).

The screenshot shows the form for creating a support ticket. It includes a 'Severity' section with radio buttons for 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', 'Moderate Impact (S3)', and 'Ask a Question / Warranty (S4)'. Below this is a 'Loss of Service' section with a checkbox for 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' section has a text input field with a character count of '23/240 characters'. The 'Description' section has a rich text editor with a character count of '34/32000 characters'. A callout box on the right contains the text: 'It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL' followed by the URL 'https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview'.



Hinweis: [Cisco Severity and Escalation Guidelines](#).

Schritt 8: Fügen Sie eine zusätzliche CC-Liste hinzu, die über dieses Support-Ticket benachrichtigt werden soll.

Schritt 9: Ticket senden.



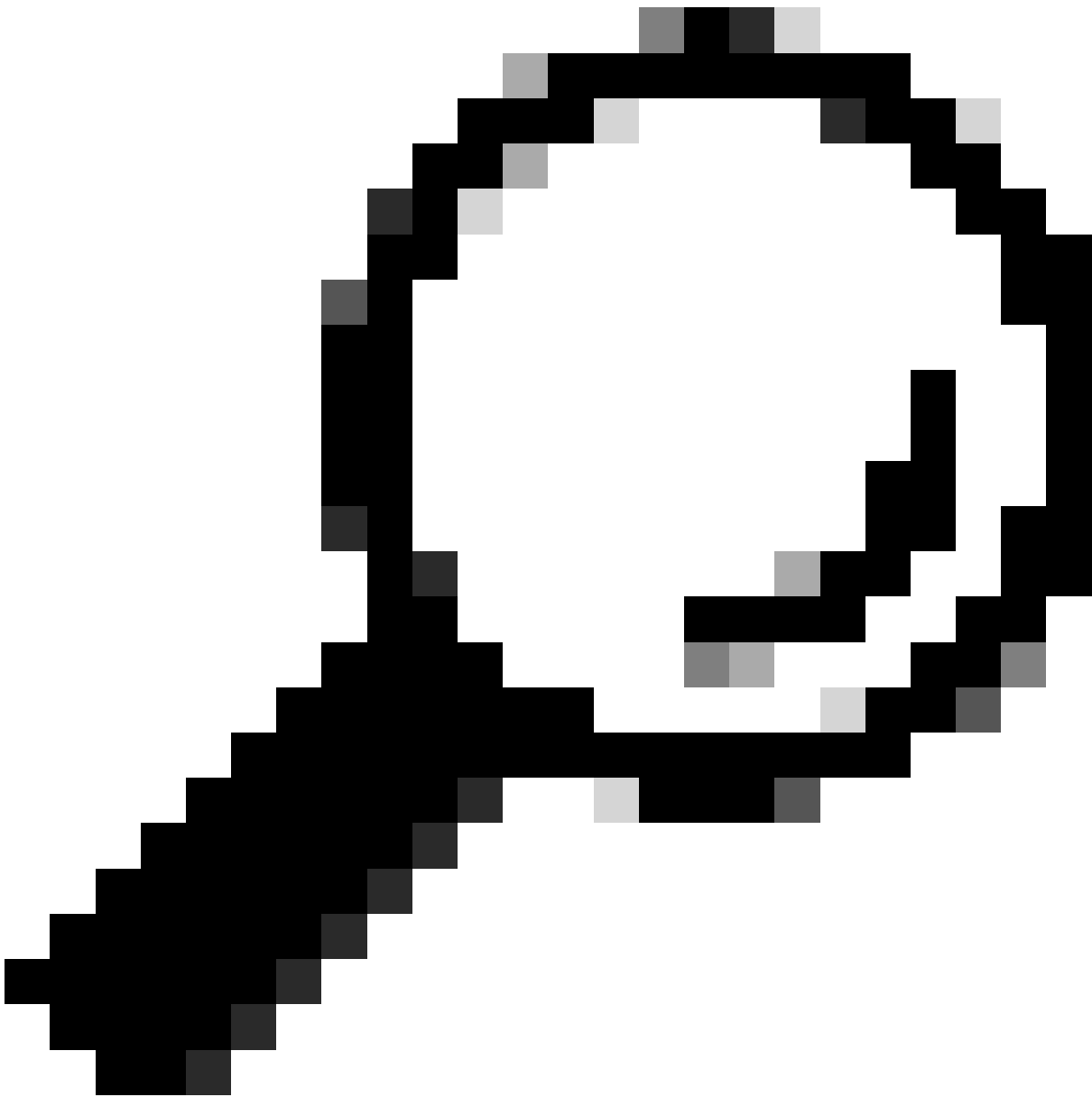
Hinweis: Überprüfen Sie Ihren Posteingang auf eine E-Mail mit Support-Ticket-Bestätigung. Sobald ein Techniker dem Ticket zugewiesen wurde, kann eine erste E-Mail vom Support-Team empfangen werden.

Cisco Konto mit Servicevertrag verknüpfen

Wenn Sie die beschriebenen Schritte durchgeführt haben und Ihr Secure Access-Abonnement nicht finden können, müssen Sie Ihren Vertrag mit Ihrer Cisco ID verknüpfen.

Führen Sie die in diesem Artikel beschriebenen Schritte aus, um Ihre Cisco ID einem Vertrag zuzuordnen: [So fügen Sie einem Cisco.com-Konto einen Zugriff auf einen Cisco Servicevertrag hinzu](#)

Sobald der Vertrag zugeordnet wurde, öffnen Sie das Support-Ticket mithilfe der in den vorherigen Abschnitten beschriebenen Schritte.



Tipp: Um Ihre Vertrags-ID zu ermitteln, wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Cisco oder an einen Partner, der Ihnen beim Kauf von Cisco Secure Access geholfen hat.

Fehlerbehebung und Erfassung grundlegender Informationen für das Secure Access Support Team

Bei der Arbeit an Cisco Secure Access können Sie Probleme feststellen, wenn Sie das Cisco Support-Team kontaktieren müssen, oder wenn Sie eine grundlegende Untersuchung des Problems durchführen und versuchen möchten, die Protokolle zu durchsuchen und das Problem zu isolieren. In diesem Artikel wird erläutert, wie Sie die grundlegenden Fehlerbehebungsprotokolle für den sicheren Zugriff erfassen. Beachten Sie, dass nicht alle Schritte für jedes Szenario gelten.

[Fehlerbehebung und Erfassung grundlegender Informationen für das Secure Access Support Team](#)

Ressourcenleitfaden zu technischen Services

Cisco Technical Services sorgen dafür, dass Ihre Cisco Produkte und Ihr Netzwerk effizient arbeiten und die aktuellste System- und Anwendungssoftware nutzen. Wenn Sie technische Unterstützung benötigen, können Sie Probleme mithilfe der Ressourcen und Tools, die im Rahmen Ihres Cisco Technical Services-Vertrags zur Verfügung stehen, schnell lösen.

Weitere Informationen zu Cisco Support Service Level Agreements finden Sie in diesem Artikel: [Technical Services Resource Guide](#)

Zugehörige Informationen

- [Fehlerbehebung und Erfassung grundlegender Informationen für das Secure Access Support Team](#)
- [Hinzufügen eines Cisco Servicevertragszugriffs zu einem Cisco.com Konto](#)
- [Ressourcenleitfaden zu technischen Services](#)
- [Cisco Richtlinien für Schweregrad und Eskalation](#)
- [Support Case Manager](#)
- [Technischer Support und Downloads – Cisco Systems](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.