

Semplificazione della creazione di richieste TAC da Secure Endpoint Console

Sommario

Introduzione

In questo documento vengono illustrati i miglioramenti apportati alla funzionalità Secure Endpoint per semplificare il processo complessivo correlato al processo di creazione di richieste TAC con l'utilizzo di Secure Endpoint Console.

Prerequisiti

Prima di iniziare questa procedura, verificare di avere l'account Cisco.com associato al contratto di supporto TAC di Cisco.

È possibile fare riferimento a questo documento:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/licensing/common-licensing-issues/how-to/lic217003-how-to-add-a-cisco-service-contract-acce.html>

Ambito

Questo processo è valido solo per i clienti e i partner di Secure Endpoint che hanno acquistato un contratto di supporto TAC per gli endpoint sicuri. Questo processo non è disponibile per i clienti MSSP Secure Endpoint, MSP e per i clienti di più organizzazioni.

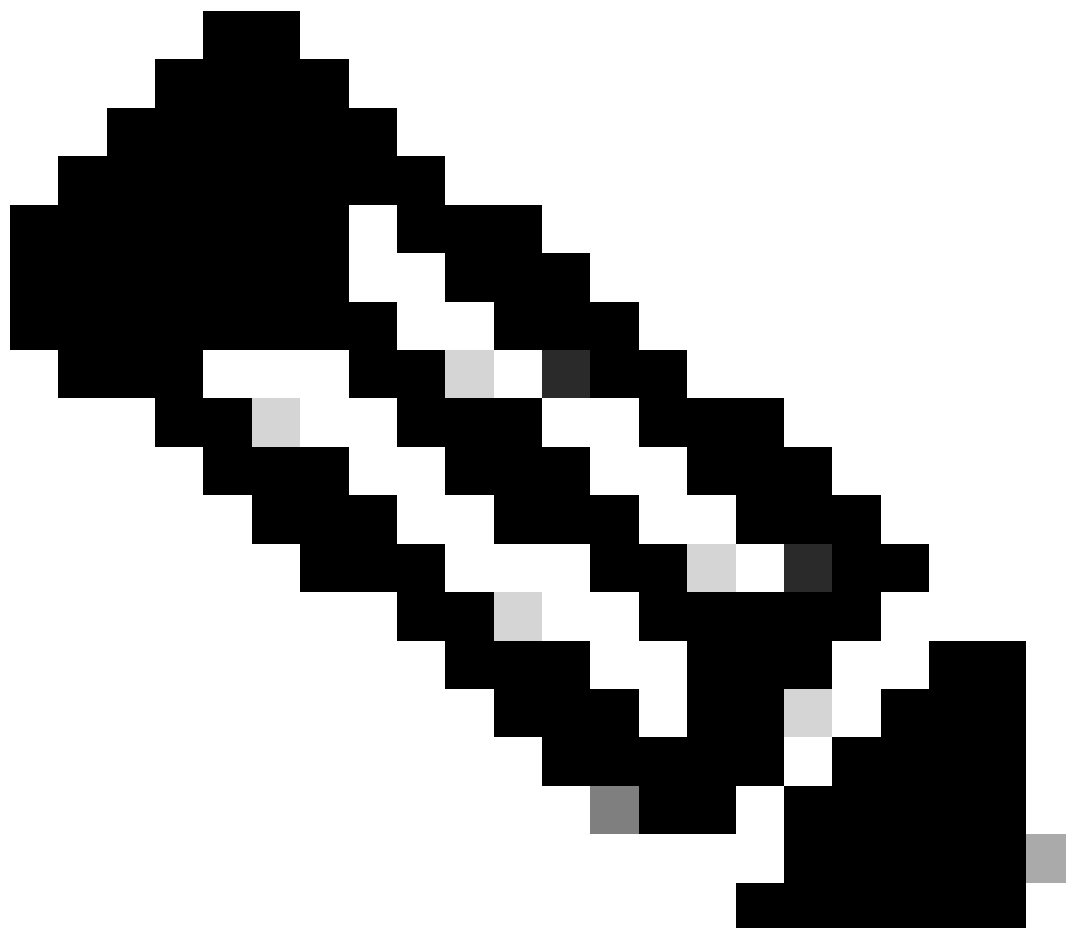
Processo

Dopo aver associato l'account Cisco.com al contratto di supporto TAC di Cisco, seguire la procedura per associare l'ID del contratto di supporto alla console Secure Endpoint.

1. Accedere a Secure Endpoint Console
2. Fare clic su Admin, quindi selezionare Organization Settings
3. Fare clic su Modifica accanto a Impostazioni organizzazione
4. Viene visualizzata una schermata di dialogo, quindi è necessario aggiungere l'ID contratto di assistenza Cisco TAC nel campo Service Contract ID (ID contratto di assistenza).
5. Fare clic su Aggiorna.

In questo modo, la modifica verrà applicata alla configurazione di Secure Endpoint Console e l'ID contratto di supporto TAC verrà ora collegato a Secure Endpoint Console.

Dopo aver collegato il contratto di assistenza TAC di Cisco alla Secure Endpoint Console, è possibile usare questa funzione per inoltrare rapidamente una richiesta TAC di assistenza Cisco, se si cerca il supporto TAC.

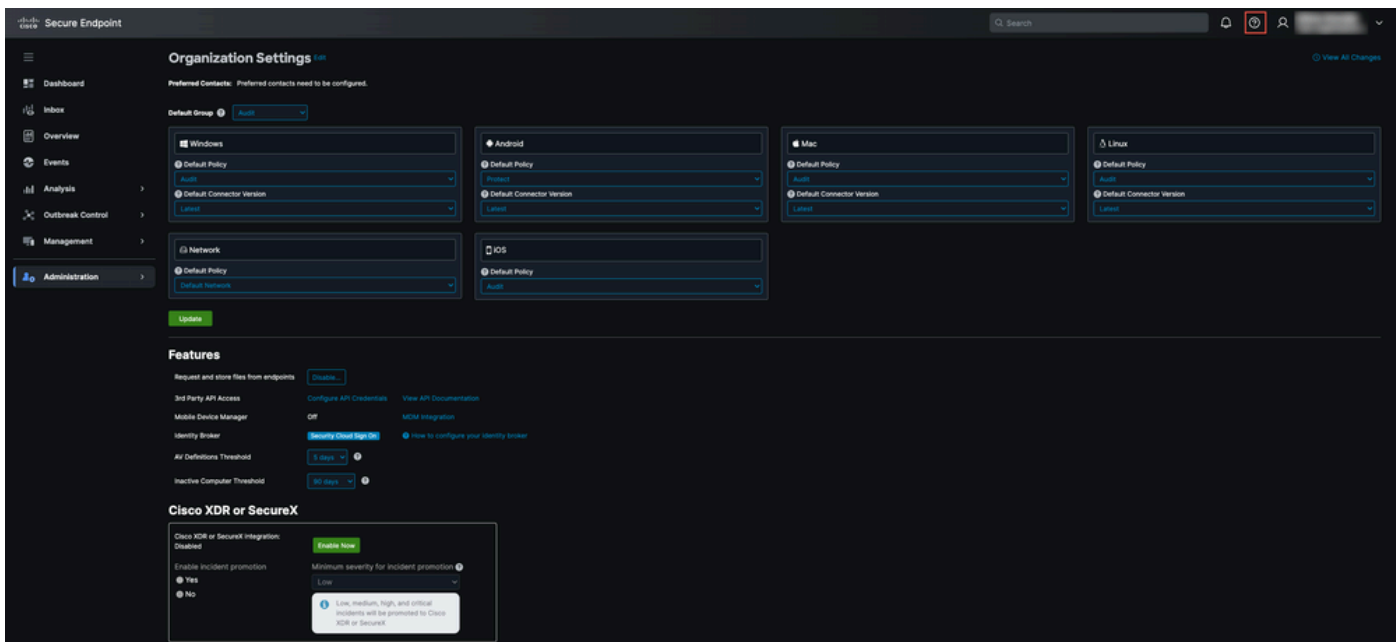


Nota: per il corretto funzionamento di questa funzione, è importante verificare che l'utente connesso alla Secure Endpoint Console sia associato correttamente al contratto di supporto TAC.

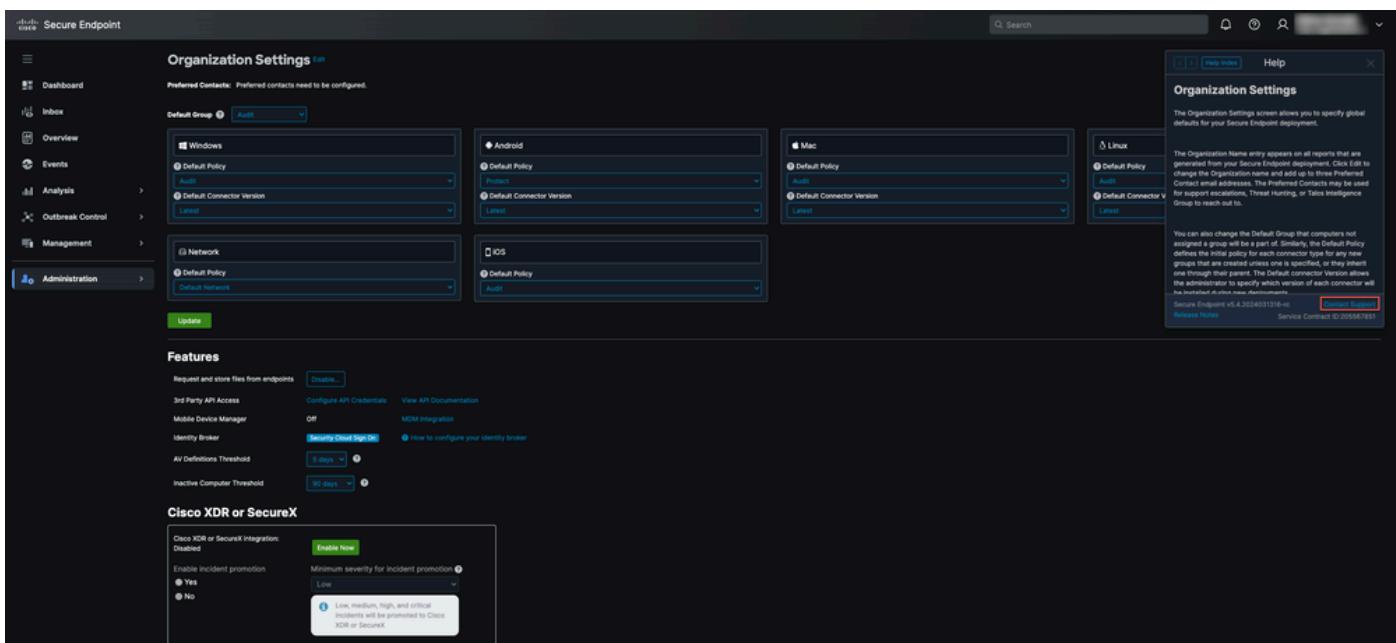
Archiviazione richiesta TAC

Le richieste TAC possono essere archiviate direttamente dalla Secure Endpoint Console utilizzando questa procedura:

1. Fare clic sull'icona della Guida



2. Sarà quindi possibile fare clic su Contact Support



3. In questo modo, l'utente viene reindirizzato al Support Case Manager e la verifica dei diritti viene precompilata automaticamente utilizzando l'ID contratto del servizio TAC indicato nella fase precedente. Inoltre, per la vostra facilità d'uso, metteremmo a punto il campo della tecnologia.

Support Case Manager

Open a new support case for

OPEN NEW CASE
Products & Services

Need help with your case?

Want to learn about a fast, secure way to share network access and log files with TAC? RADIGI is here! Don't show this message again.

1 Check Entitlement 2 Describe Problem 3 Review & Submit

Entitlement Details:

Product Name	Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level
<input type="text"/>	Cisco Secure Endpoint Cloud subscription	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Severity Critical Impact (S1) High Impact (S2) Moderate Impact (S3) Ask a Question / Warranty (S4)

Loss of Service Extended loss of 15 seconds or more

Title

0740 characters

Description

012000 characters

Note: Files can be uploaded after case is created.

Technology

OR

Security - Network Firewalls and Intrusion Prevention Systems > Cisco Secure Endpoint (AMP for Endpoints)

4. Sarà quindi possibile inviare i dettagli del problema e richiedere assistenza al team di supporto TAC di Cisco.

In caso sia necessaria assistenza urgente, è possibile consultare i contatti del supporto Cisco internazionali: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).