

RMA proattivo per dispositivi collegati Intersight

Sommario

[Introduzione](#)

[Requisiti](#)

[Ambito](#)

[Errori di memoria](#)

[Errori unità UCS](#)

[Errori unità Hyperflex](#)

[Guasti alle ventole dei proiettori serie C](#)

[Errori ventola Fabric Interconnect](#)

[Cosa aspettarsi](#)

[Vantaggi](#)

[Ulteriori dettagli](#)

[Dettagli flusso di lavoro](#)

[Configurazione avanzata \(opzionale\)](#)

[Configurazione esplicita di un contatto](#)

[Esclusione delle RMA proattive](#)

[Domande frequenti](#)

Introduzione

Questo documento descrive il sistema RMA proattivo. Sfruttando la telemetria dei prodotti connessi, Cisco è in grado di offrire ai clienti un'esperienza quasi senza sforzo quando i prodotti sperimentano determinati guasti. Senza l'intervento umano, verranno autorizzate in modo proattivo una richiesta di assistenza (SR) e un'autorizzazione per la restituzione del materiale (RMA), riducendo in modo significativo il tempo che intercorre tra il guasto e la sostituzione. Questo documento contiene informazioni su questo programma, sulle azioni che i clienti devono intraprendere, sui dispositivi/problemi coperti dal programma e sulle configurazioni disponibili (opt-out, configurazione contatti).

Requisiti

- Il dispositivo deve essere connesso e richiesto a Intersight Cloud direttamente o tramite un'appliance virtuale connessa (l'appliance è supportata a partire da luglio 2021). Per la connessione e le richieste di rimborso per un dispositivo, vedere la guida [introduttiva a Intersight](#). Le appliance virtuali private non sono supportate.
- Per le appliance virtuali connesse, è necessario abilitare RMA proattiva. [Per ulteriori informazioni](#) su come abilitare questa funzionalità, [vedere](#) qui.
- Il dispositivo deve essere coperto da un contratto di supporto valido (ad esempio Smart Net Total Care - SNTC)
- Non è richiesta alcuna licenza per Intersight SaaS (senza livello di licenza), è richiesto almeno Essentials su Connected Virtual Appliance (CVA)

Ambito

Tutti i clienti e tutti i dispositivi che soddisfano i requisiti di cui sopra rientrano nell'ambito di applicazione. Questo programma funziona sulla base di un opt-out, anche se per operare su appliance virtuali connesse è necessario abilitare la funzione RMA proattiva. Oltre ai tipi di errore riportati di seguito, sono previsti altri scenari/errori hardware per la copertura in questo programma.

Errori di memoria

Errori di memoria UCS (errore imprevisto DIMM F0185). Si tratta di errori non correggibili e di DIMM sullo stesso canale su DIMM che hanno riscontrato un errore non correggibile (UECC). Anche se i DIMM che si trovano nello stesso canale sono soggetti a un errore di F0185, non sono realmente difettosi e non verranno sostituiti. Per ulteriori informazioni su questo comportamento, vedere [CSCvt29521](#). Nota: per questo tipo di errore sono supportate tutte le modalità di gestione (Standalone, UMM - Modalità gestita UCSM, IMM - Modalità gestita di Intersight).

Avvertenze:

- I server che presentano più guasti DIMM danneggiati non sono coperti. I clienti devono aprire manualmente i casi relativi a tali problemi.
- Le istanze di [CSCvo48003](#) ("M4 Blade - Patrol Scrubber logs DIMM address with 4k boundary") o [CSCvo48006](#) ("M4 Rack - Patrol Scrubber logs DIMM address with 4k boundary") verranno escluse

Errori unità UCS

Gli errori del disco UCS (la maggior parte degli errori del disco F1732 e F0181) sono descritti in questa sezione. Le unità in stato Predictive Failure o Failed generano questi errori e devono essere coperte.

Avvertenze:

- Server gestiti IMM non ancora supportati
- Dischi con errori ma in stato apparentemente non guasto (ad es. : la configurazione esterna, il copyback, la ricostruzione e così via saranno esclusi.
- I dischi che utilizzano un controller di storage dell'HBA pass-through o non RAID o i dischi in modalità JBOD potrebbero non disporre di prove di registrazione sufficienti nei file di supporto tecnico per determinare se un disco è guasto e non può essere sostituito. Un sottoinsieme di guasti del disco su un HBA non RAID crea un errore appropriato e dispone di prove di registrazione sufficienti da includere.

Errori unità Hyperflex

La memorizzazione nella cache definitivamente non riuscita e i dischi persistenti all'interno di Hyperflex (talvolta denominati: Blacklist / Failed Permanently / Retired) sono coperti da questa funzione.

Nota: il cluster dovrebbe essere riparato automaticamente e rimanere integro poco dopo il guasto

del disco. In questi casi, è comunque necessario sostituire un disco.

Avvertenze:

- I cluster con più di un errore di unità non verranno utilizzati.
- Le unità che corrispondono a [FN70234](#) verranno escluse
- Le unità che corrispondono ai modelli interessati da [CSCvo58565](#) verranno escluse
- I cluster HX connessi tramite Intersight Connected Virtual Appliance non sono ancora in funzione.

Guasti alle ventole dei proiettori serie C

Sono supportati gli errori di ventola in un server serie C in modalità standalone o UMM (UCSM Managed Mode). Codici di guasto: F0484, F0397, F0794 rientrano nell'ambito di applicazione.

Avvertenze:

- Server gestiti IMM non ancora supportati
- Più guasti alle ventole che si verificano contemporaneamente probabilmente non sono guasti hardware delle ventole e non sono supportati al momento
- I guasti temporanei delle ventole non devono generare una richiesta RMA proattiva

Errori ventola Fabric Interconnect

Sono supportati gli errori di ventola in un'interconnessione fabric in modalità UMM (UCSM Managed Mode). Codici di guasto: F0484, F0397 sono nell'ambito.

Avvertenze:

- Server gestiti IMM non ancora supportati
- Più guasti alle ventole che si verificano contemporaneamente probabilmente non sono guasti hardware delle ventole e non sono supportati al momento

Cosa aspettarsi

Quando si verifica un evento di errore coperto, vengono generati un SR e un RMA. Punti di interesse:

1. Le e-mail saranno inviate da sherholm@cisco.com, i clienti potrebbero voler consentire esplicitamente questo indirizzo.
2. La richiesta verrà creata con l'e-mail configurata (vedere la sezione sulla configurazione avanzata più avanti) o con l'ultimo utente autorizzato che ha eseguito l'accesso a Intersight.
3. Gli altri utenti dell'account Intersight che hanno diritto al contratto vengono copiati nell'e-mail. Se gli utenti sono configurati in modo esplicito (tramite tagging, vedere di seguito), solo gli utenti configurati riceveranno l'e-mail.
4. Qualsiasi utente autorizzato può diventare proprietario dell'autorizzazione al reso (RMA) e compilare i dettagli richiesti.
5. Lo strumento RMA di Cisco invierà dei promemoria per compilare la bozza di RMA all'utente

con cui è stata aperta la richiesta.

Dopo la creazione della richiesta di assistenza, i clienti riceveranno un messaggio di posta elettronica simile a quello riportato di seguito:

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

Hello Bob,

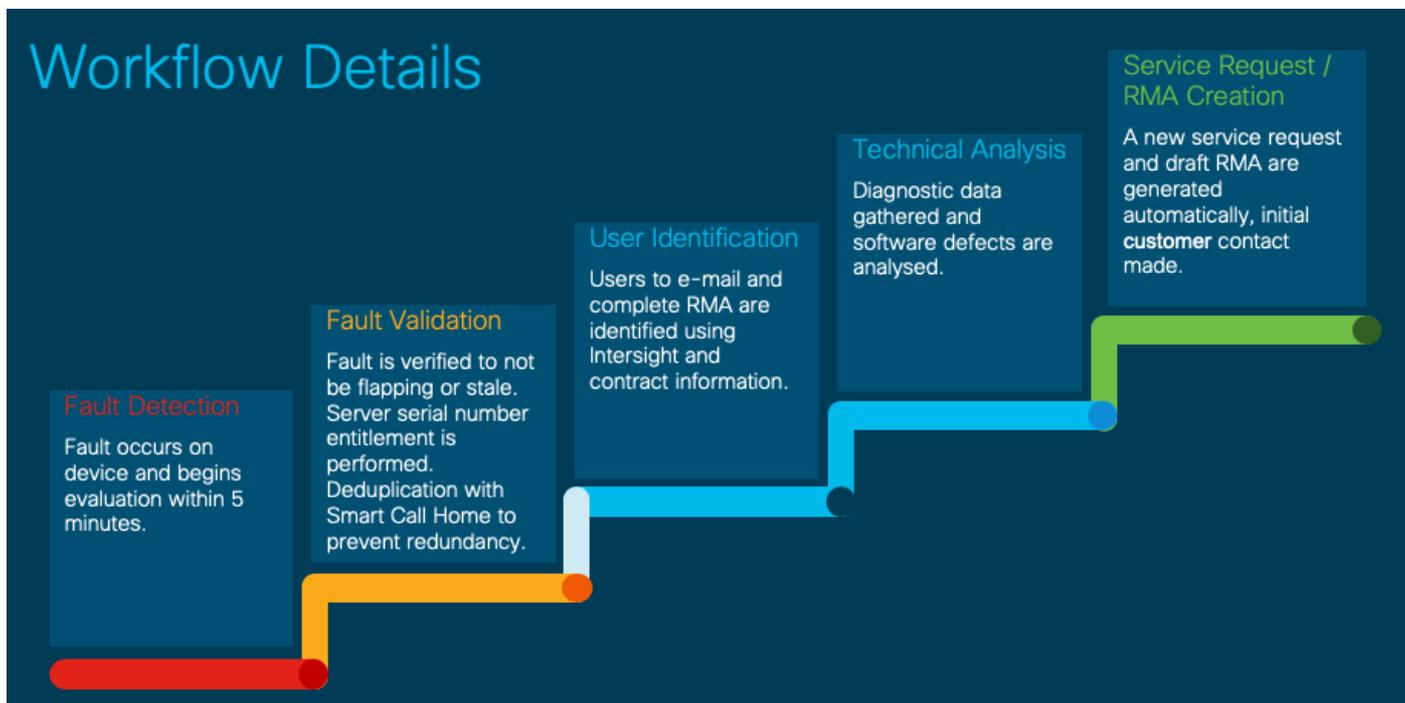
I am writing to let you know that Cisco has received a fault message from your Cisco UCS server connected by Cisco Intersight.
The fault indicates that a memory DIMM module has failed and needs replacing. I have automatically created a TAC Case for you (SR 600000000) and have created the RMA to ship 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

Vantaggi

1. Notevole riduzione dello sforzo richiesto per ricevere un componente sostitutivo.
2. Creazione automatica di SR: tempi di reazione agli eventi più rapidi.
3. Preautorizzazione di RMA.
4. Possibilità di compilare i dettagli RMA subito dopo il contatto.
5. Raccolta automatica dei dati diagnostici di destinazione.
6. Screening dei difetti del software: gli errori del software mascherati da errori hardware non generano RMA non necessarie.

Ulteriori dettagli

Dettagli flusso di lavoro



Configurazione avanzata (opzionale)

Al momento sono supportate due opzioni di configurazione avanzate. Le opzioni di configurazione vengono impostate utilizzando i tag all'interno di Intersight.

I tag descritti di seguito possono essere configurati a uno dei seguenti livelli:

1. Account (tramite GUI)
2. Organizzazione (tramite API)
3. Dispositivo di destinazione/registrato (tramite API)

Per i clienti che utilizzano Connected Virtual Appliance, l'etichettatura può essere eseguita sia sull'appliance stessa sia su Intersight Cloud.

Per ulteriori informazioni sui tag di impostazione, consultare il documento [Impostazione dei tag in Intersight](#).

Configurazione esplicita di un contatto

I clienti possono configurare esplicitamente gli indirizzi e-mail che desiderano associare sia alla SR che alla RMA. Il nome/chiave del tag è "AutoRMAEmail" e il valore è un elenco CSV di e-mail che si desidera notificare e che danno diritto alla richiesta. RMA proattiva utilizzerà una base di prima corrispondenza e analizzerà le e-mail da sinistra a destra. Ad esempio, se si utilizza "user@example.com,user2@example.com" user@example.com verrà provato per primo, tuttavia tutti i messaggi di posta elettronica verranno copiati.

Avviso: per poter aprire una richiesta, almeno un'e-mail nell'elenco CSV deve essere correlata a un account CCO valido associato al contratto a cui si riferisce il numero di serie del dispositivo.

Intersight ha un limite di 255 caratteri per i tag. Per questo motivo, RMA proattivo supporta qualsiasi tag che inizia con AutoRMAEmail (ad esempio AutoRMAEmail1, AutoRMAEmail2) e concatena tutti i valori insieme.

Se si utilizza l'API per configurare i tag, il tag deve avere un aspetto simile al seguente:

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

Vedere sopra per il collegamento al documento che descrive i dettagli sull'aggiunta di tag.

Esclusione delle RMA proattive

Per rifiutare esplicitamente,

Se si utilizza l'API, il tag deve essere come mostrato di seguito.

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

Per optare di nuovo per le RMA proattive (in caso di rifiuto esplicito), gli utenti possono modificare il tag in:

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

In alternativa, è possibile rimuovere completamente il tag. Nota: gli utenti NON devono acconsentire tramite tag se non hanno optato per l'opzione di rifiuto, vengono automaticamente abilitati a meno che non abbiano optato per l'opzione di rifiuto.

Domande frequenti

D: Quali informazioni Cisco raccoglierà per questi errori?

R: Dettagli errore (tempo/dispositivo/ecc.), informazioni di inventario (modello/seriale/firmware), dati diagnostici applicabili (ad esempio: supporto tecnico CIMC/UCSM/HX).

D: Qual è il tempo di reazione?

R: Le richieste vengono in genere aperte e l'autorizzazione al reso (RMA) viene creata entro un'ora dal verificarsi dell'errore. Ciò include tutto il tempo necessario per generare ed elaborare i dati diagnostici appropriati.

D. Chi può inviare la RMA?

R: Qualsiasi utente autorizzato sul contratto da cui è coperto il dispositivo può inviare l'autorizzazione al reso (RMA), non è necessario che sia la stessa persona che è il contatto sulla richiesta di servizio TAC. L'autorizzazione al reso (RMA) è inizialmente associata a un account CCO specifico. Gli utenti che desiderano completare l'autorizzazione al reso (RMA) possono fare clic sul pulsante "Azioni" nell'angolo in alto a destra dell'autorizzazione al reso (RMA) e selezionare "Trasferisci assegnazione". Nella schermata successiva, lasciare il CCO inserito nella casella di input e fare clic su "Invia".

D: Quando si carica la RMA viene visualizzato un errore. Come è possibile inviare la RMA?

R: A volte i cookie obsoleti / cache del browser possono causare problemi durante il caricamento dell'RMA, provare prima a caricare l'RMA in una finestra di navigazione privata o un browser diverso. Se il problema persiste, inviare un'e-mail per richiedere assistenza.

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).