

Cisco Secure Accessサポートチームに連絡する

内容

[はじめに](#)

[Secure Accessサポートチームへの連絡方法](#)

[セキュアアクセスサポートチームへの連絡方法 \(トライアルアカウント\)](#)

[シスコアカウントをサービス契約に関連付ける](#)

[Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集](#)

[テクニカルサービスリソースガイド](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Technical Assistance Center(TAC)の一部としてSecure Access Support Teamに連絡するために必要な手順について説明します。

Secure Accessサポートチームへの連絡方法

Secure Access製品に関するご質問やご質問、または統合機能に関するご質問は、Secure Accessサポートチームにお問い合わせください。

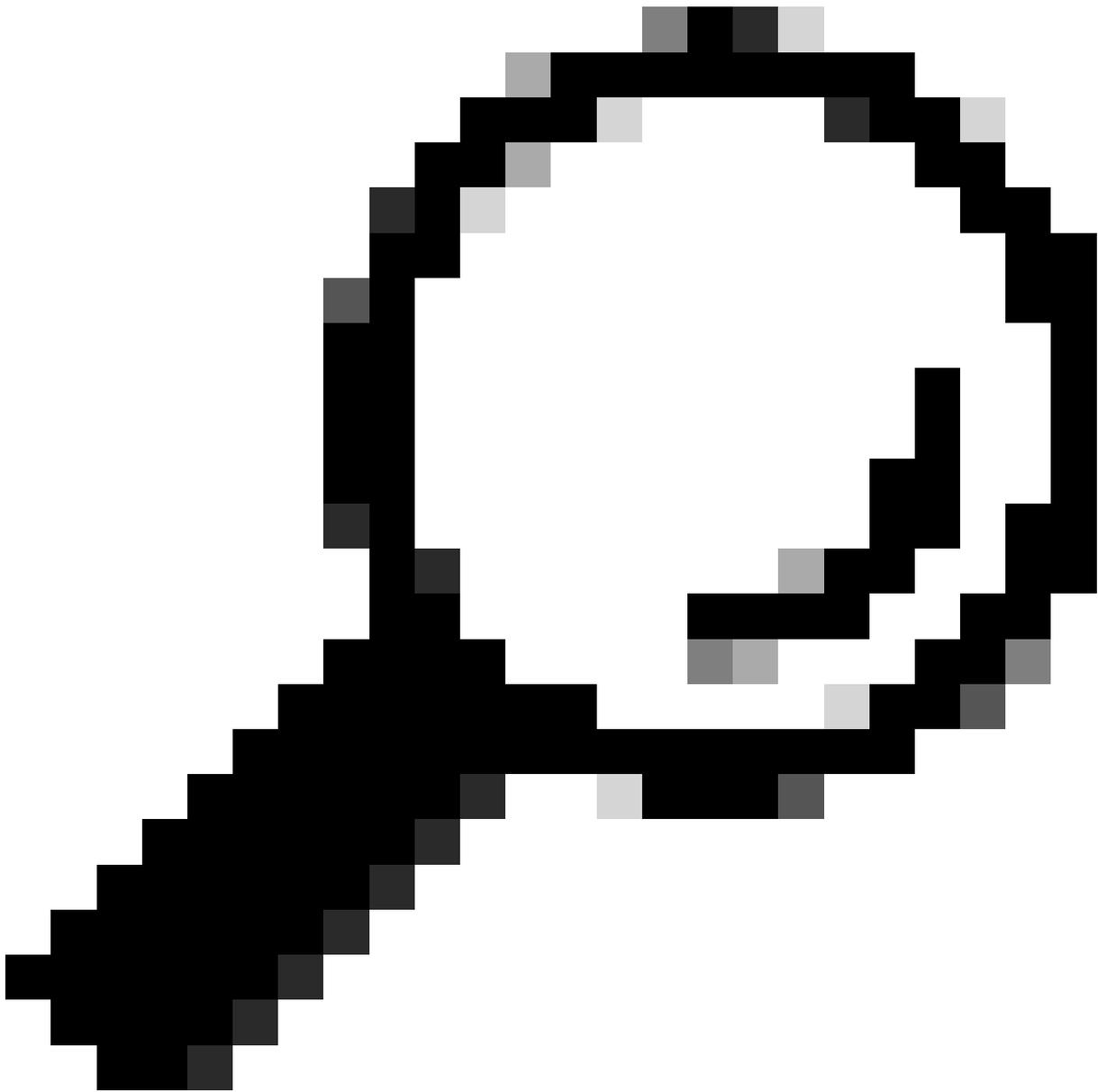
ステップ1:[Support Case Manager](#)ツールにログインします。

ステップ2:Open New Caseをクリックします。

ステップ3:Open Caseをクリックします。

The screenshot displays the Cisco Support Case Manager interface. At the top, the text "Support Case Manager" is followed by a dropdown menu showing the user's name "Fuad Al Asouli (faliasouli@cisco.com)", which is highlighted with a green box and labeled "1". To the right, a blue box contains the text "Logged in Cisco Account" with an arrow pointing to the user's name. Below this, a light blue banner contains an information icon and the text "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". Below the banner, a blue button labeled "Open New Case" is highlighted with a green box and labeled "2". A dropdown menu is open, showing a list of products and services: "Products & Services", "Webex", "Software Licensing", "Splunk", "Fluidmesh / CURWB", and "Trial Offer Support". At the bottom of the dropdown menu, a blue button labeled "Open Case" is highlighted with a green box and labeled "3".

ステップ4:Secure Accessサブスクリプションを見つけるには、いずれかのオプションを直接選択するか、[製品名(PID)]セクションで(Secure)を検索します。



ヒント：サポート契約に関連付けられたアカウントでログインしていることを確認します。（「サービス契約による製品の検索」）セクションに、関連付けられた契約数を表示するバナーが表示されます。

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 (PN) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account #R 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

ステップ5: [次へ]をクリックして、次のステップに進みます。

ステップ6: サポートチケットの詳細 (タイトルと説明) を入力します。

注:[シスコの重大度およびエスカレーションガイドライン](#)。

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>

ステップ7 : セキュアアクセステクノロジーとサブテクノロジーを選択します。

ステップ8 : 問題領域を選択します。

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

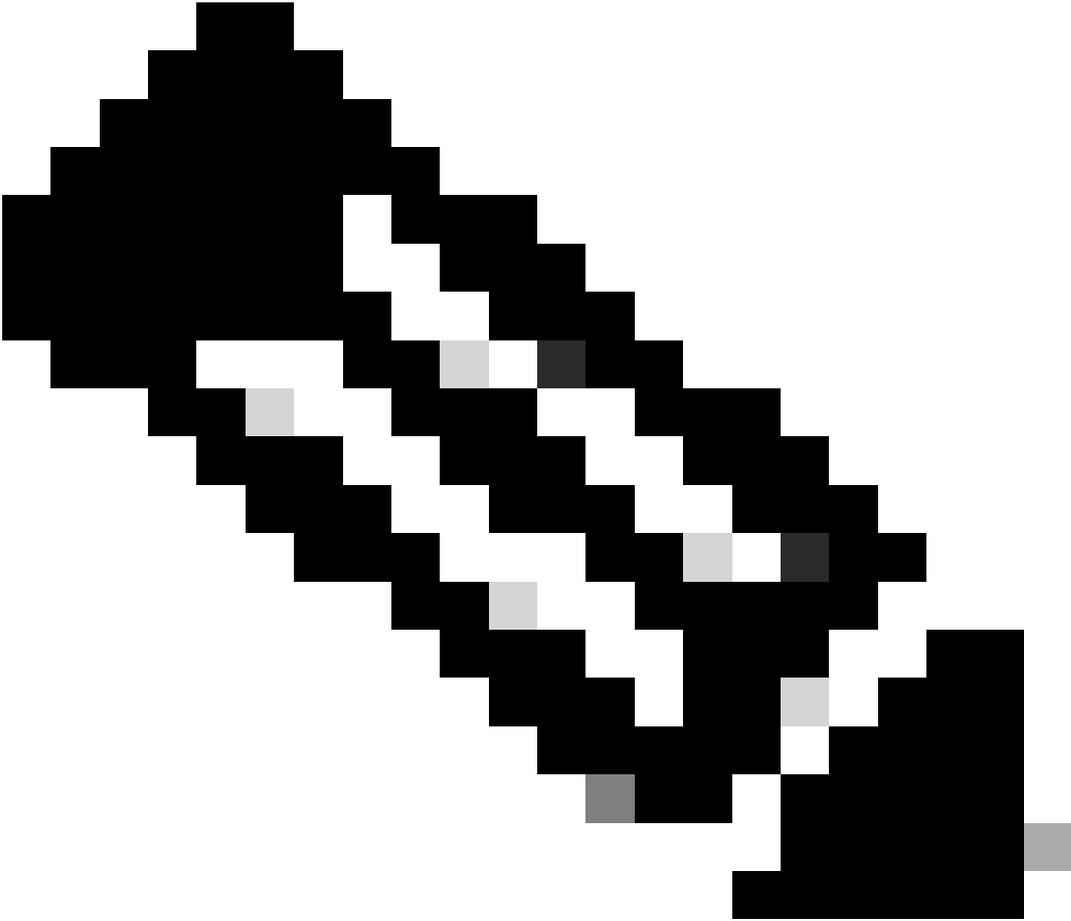
5

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 |

ステップ9：このサポートチケットに関する通知を受け取るCCリストを追加します。

手順10：チケットを送信します。



注：受信トレイにサポートチケットの確認が記載されたメールが届いているかどうかを確認します。サポートチームからの初期メールは、エンジニアがチケットに割り当てられると受信できます。

セキュアアクセスサポートチームへの連絡方法 (トライアルアカウント)

Prove of Concept(POC)またはProve of Value(POV)のトライアルアカウントがあり、シスコサポートチームでサポートチケットを開く場合は、このセクションで説明されている手順を確認してください。

ステップ1:[Support Case Manager](#)ツールにログインします。

ステップ2:Open New Caseをクリックします。

ステップ3：試用版オファーサポートを選択します。

ステップ4：セキュアアクセスを検索します。

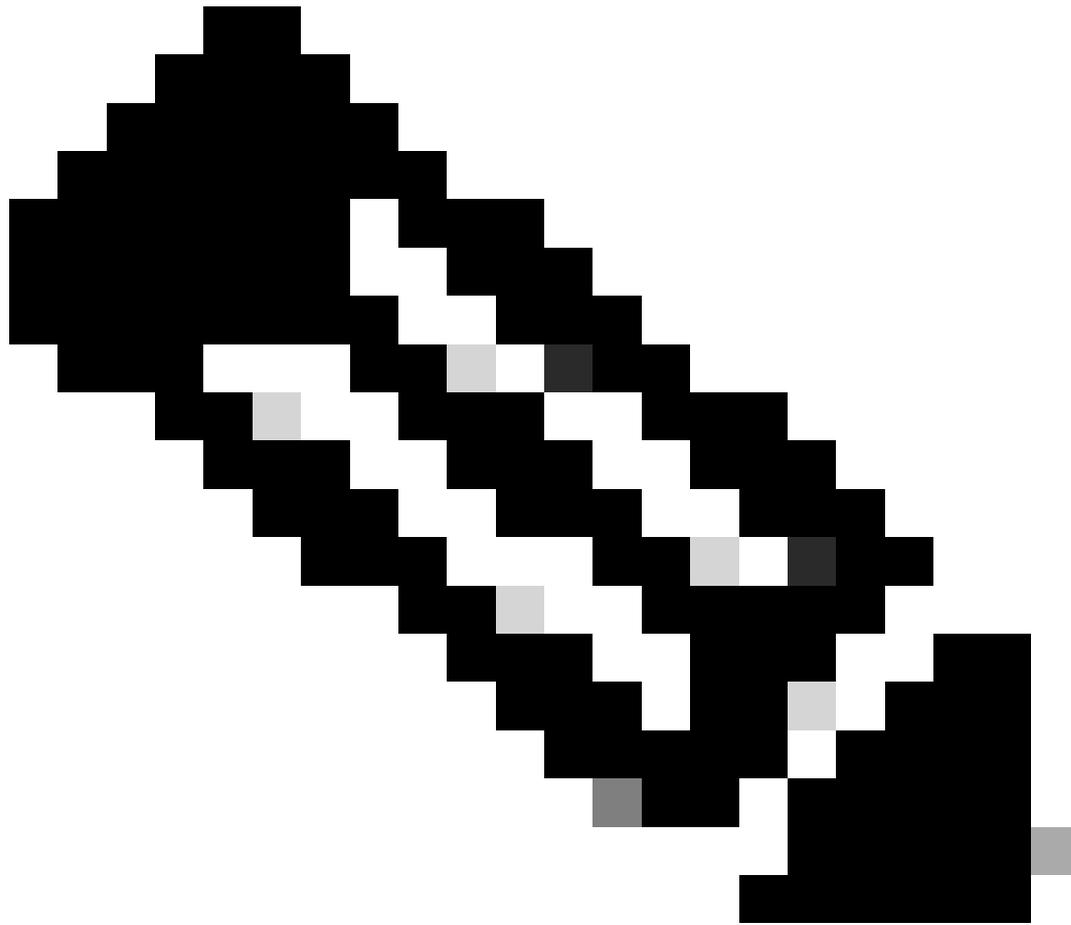
ステップ5：セキュアアクセスを選択します。

ステップ6: 「オープン・ ケース」 を選択します。

The screenshot shows the Cisco Support Case Manager interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (falasouli@cisco.com)'. A callout box points to this area with the text 'Logged in Cisco Account'. Below the header, there is a section for 'Looking for Splunk support?'. A blue button labeled 'Open New Case' is highlighted with a green box and the number '2'. To the left, a navigation menu is visible, with 'Trial Offer Support' highlighted and numbered '3'. A modal window titled 'Open a New Case for a Current Trial Offer' is open. Inside this modal, the 'Search Categories' field contains 'Secure Access' and is numbered '4'. Below it, the 'Trial Offer Security' section has 'Secure Access' selected, numbered '5'. At the bottom of the modal, the 'Open Case' button is highlighted with a green box and numbered '6'.

ステップ7：サポートチケットの詳細（タイトルと説明）を入力します。

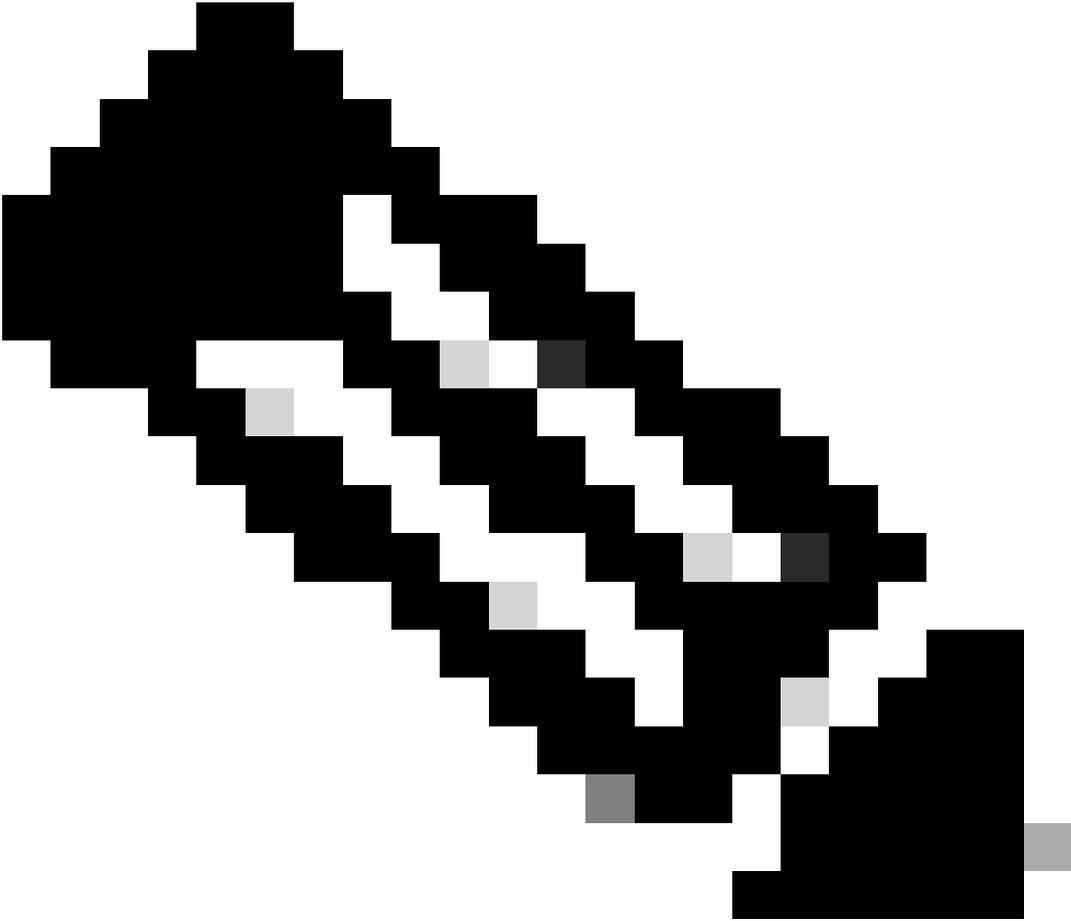
The screenshot shows the form for entering case details. At the top, there are radio buttons for 'Severity': 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', 'Moderate Impact (S3)', and 'Ask a Question / Warranty (S4)'. The 'Moderate Impact (S3)' option is selected. Below this, there are checkboxes for 'Loss of Service' and 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' field is labeled 'Enter brief description' and has a character count of '23/240 characters'. The 'Description' field is labeled 'Enter Detailed problem Description' and has 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'.



注:[シスコの重大度およびエスカレーションガイドライン](#)。

ステップ8 : このサポートチケットに関する通知を受け取るCCリストを追加します。

手順9 : チケットを送信します。



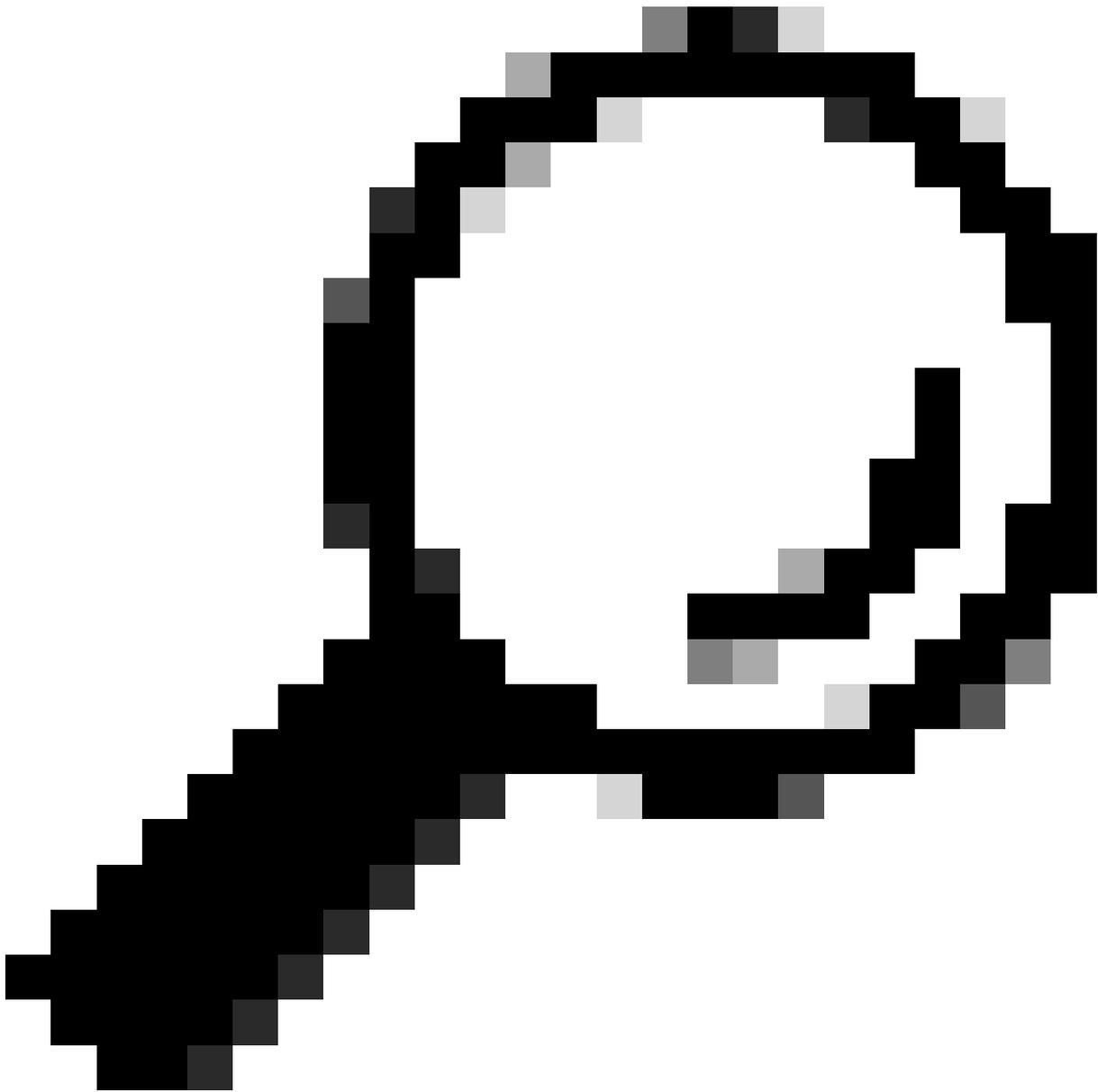
注：受信トレイにサポートチケットの確認が記載されたメールが届いているかどうかを確認します。サポートチームからの初期メールは、エンジニアがチケットに割り当てられると受信できます。

シスコアカウントをサービス契約に関連付ける

上記の手順を実行しても、セキュアアクセスサブスクリプションが見つからない場合は、契約をシスコIDに関連付ける必要があります。

次の記事に記載されている手順を実行して、Cisco IDを契約に関連付けます。[Cisco.comアカウントにシスコサービス契約アクセスを追加する方法](#)

契約を関連付けたら、この記事の前のセクションで説明した手順を使用して、サポートチケットを開きます。



ヒント：契約IDを確認するには、Cisco Secure Accessの購入を支援した営業担当者またはパートナーにお問い合わせください

Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集

Cisco Secure Accessの使用中にシスコサポートチームに問い合わせる必要がある問題や、問題の基本的な調査を行ってログを調べ、問題を切り分けようとする問題が発生する場合があります。この記事では、セキュアアクセスに関連する基本的なトラブルシューティングログの収集方法について説明します。すべての手順がすべてのシナリオに適用されるわけではないことに注意してください。

[Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集](#)

テクニカルサービスリソースガイド

シスコテクニカルサービスは、お客様のシスコ製品とネットワークを効率的に運用し、最新のシステムとアプリケーションソフトウェアのメリットを享受できるよう支援します。テクニカルサポートが必要な場合は、シスコテクニカルサービス契約で提供されているリソースとツールを使用して問題を迅速に解決できます。

シスコサポートのサービスレベル契約の詳細については、『[テクニカルサービスリソースガイド](#)』を参照してください。

関連情報

- [Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集](#)
- [Cisco.comアカウントにシスコサービス契約アクセスを追加する方法](#)
- [テクニカルサービスリソースガイド](#)
- [シスコ重大度およびエスカレーションガイドライン](#)
- [Support Case Manager](#)
- [テクニカルサポートとダウンロード - Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。