

# 聯絡思科安全訪問支援團隊

## 目錄

[簡介](#)

[如何聯絡安全訪問支援團隊](#)

[如何聯絡Secure Access支援團隊 \(試用帳戶\)](#)

[將思科帳戶與服務合約連結](#)

[為安全訪問支援團隊排除故障並收集基本資訊](#)

[技術服務資源指南](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔介紹作為技術支援中心(TAC)一部分聯絡安全訪問支援團隊所需的步驟。

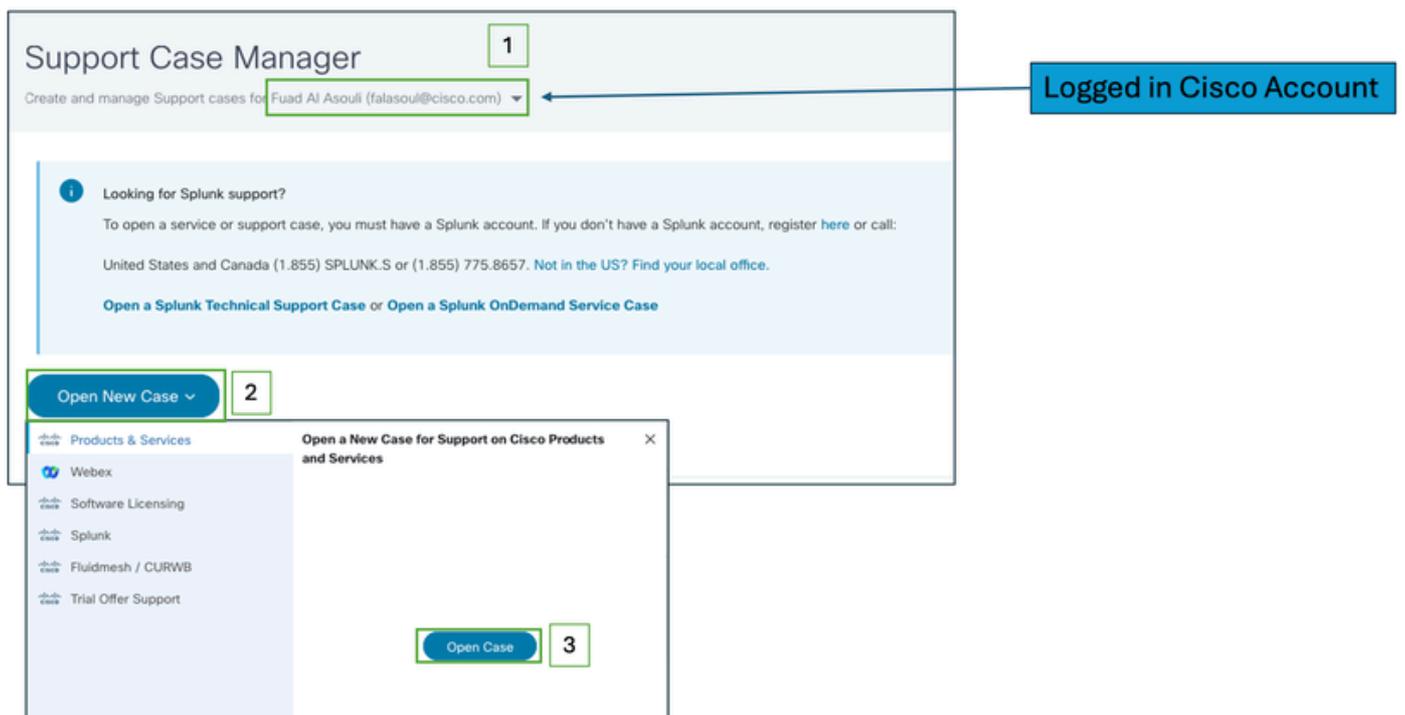
## 如何聯絡安全訪問支援團隊

如果您對Secure Access產品或其整合功能有任何型別的問題或疑問，請與Secure Access支援團隊聯絡。

第1步：登入到[支援案例管理器](#)工具。

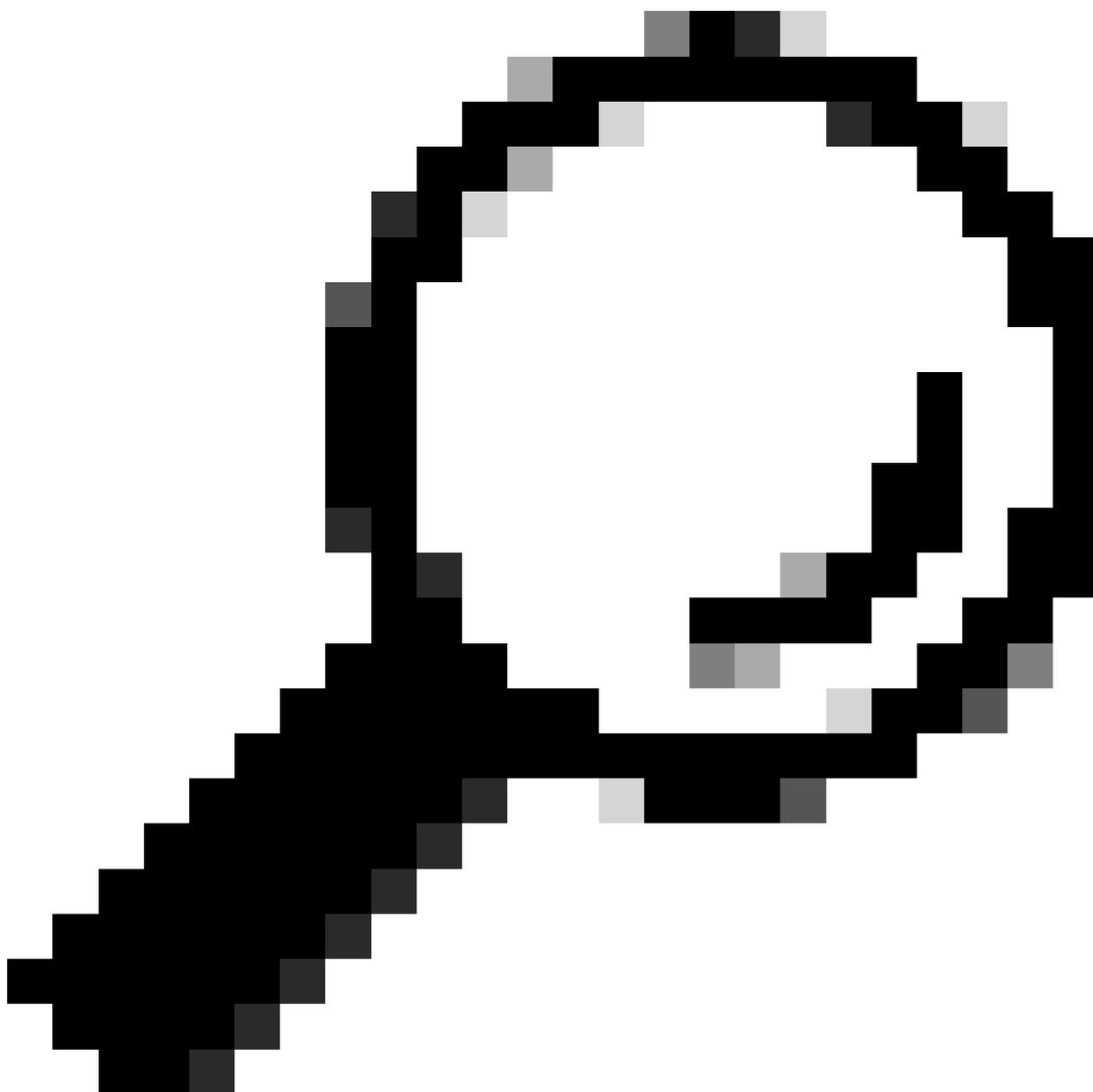
第2步：點選Open New Case。

第3步：點選Open Case。



第4步：透過直接選擇其中一個選項或在「產品名稱」(PID)部分中搜尋 (安全) 來查詢您的Secure Access訂用。

---



提示：確保您使用與支援合約關聯的帳戶登入。在 (按服務協定查詢產品) 部分下可以顯示一個包含關聯合約數量的標語。

---

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 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

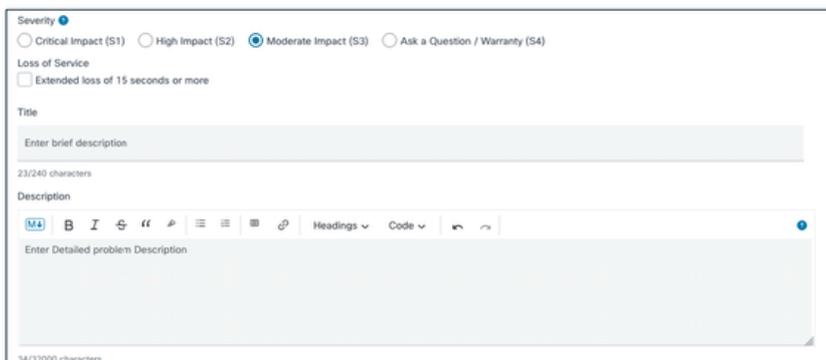
Use this option and search for (Secure) to locate your subscription

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

第5步：點選下一步(Next)轉到下一步。

第6步：輸入您的支援票證詳細資訊 ( 標題和說明 ) 。

注意：[思科嚴重性和上報指南](#)。



The screenshot shows a web form for reporting a problem. At the top, there is a 'Severity' section with four radio button options: 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', 'Moderate Impact (S3)', and 'Ask a Question / Warranty (S4)'. The 'Moderate Impact (S3)' option is selected. 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 the placeholder 'Enter brief description' and a character count of '23/240 characters'. The 'Description' section has a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, link, and other formatting options, 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>

第7步：選擇安全訪問技術和子技術。

第8步：選擇問題區域。

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

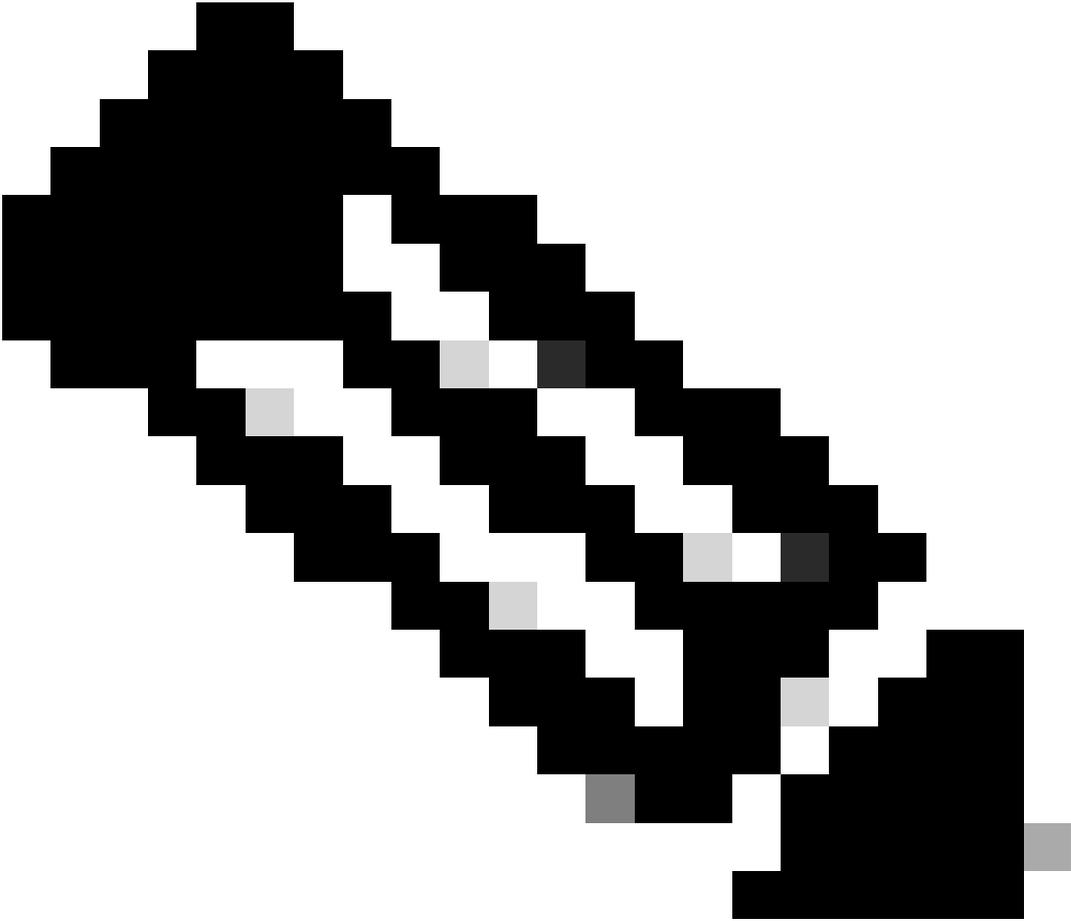
Problem Area ✕ 6

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

第9步：增加要通知此支援票證的任何其他CC清單。

第10步：提交票證。

---



附註：檢查收件匣以取得電子郵件與支援票證確認，一旦將工程師指派至票證，即可收到支援團隊的初始電子郵件。

---

## 如何聯絡Secure Access支援團隊 ( 試用帳戶 )

如果您擁有概念證明(POC)或價值證明(POV)的試用帳戶，並且希望與思科支援團隊一起打開支援票證，請檢查本節中描述的說明。

第1步：登入到[支援案例管理器](#)工具。

第2步：點選Open New Case。

第3步：選擇試用版產品支援。

第4步：搜尋安全訪問。

第5步：選擇安全訪問。

第6步：選擇未結案例。

Support Case Manager

Create and manage Support cases for Fuad Al Asouli (faldasoul@cisco.com)

1

Logged in Cisco Account

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

Open New Case

2

Products & Services

Webex

Software Licensing

Splunk

Fluidmesh / CURWB

Trial Offer Support

3

Open a New Case for a Current Trial Offer

Search Categories

Secure Access

4

Trial Offer Security

Secure Access

5

Open Case

6

第7步：輸入您的支援票證詳細資訊（標題和說明）。

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

Enter brief description

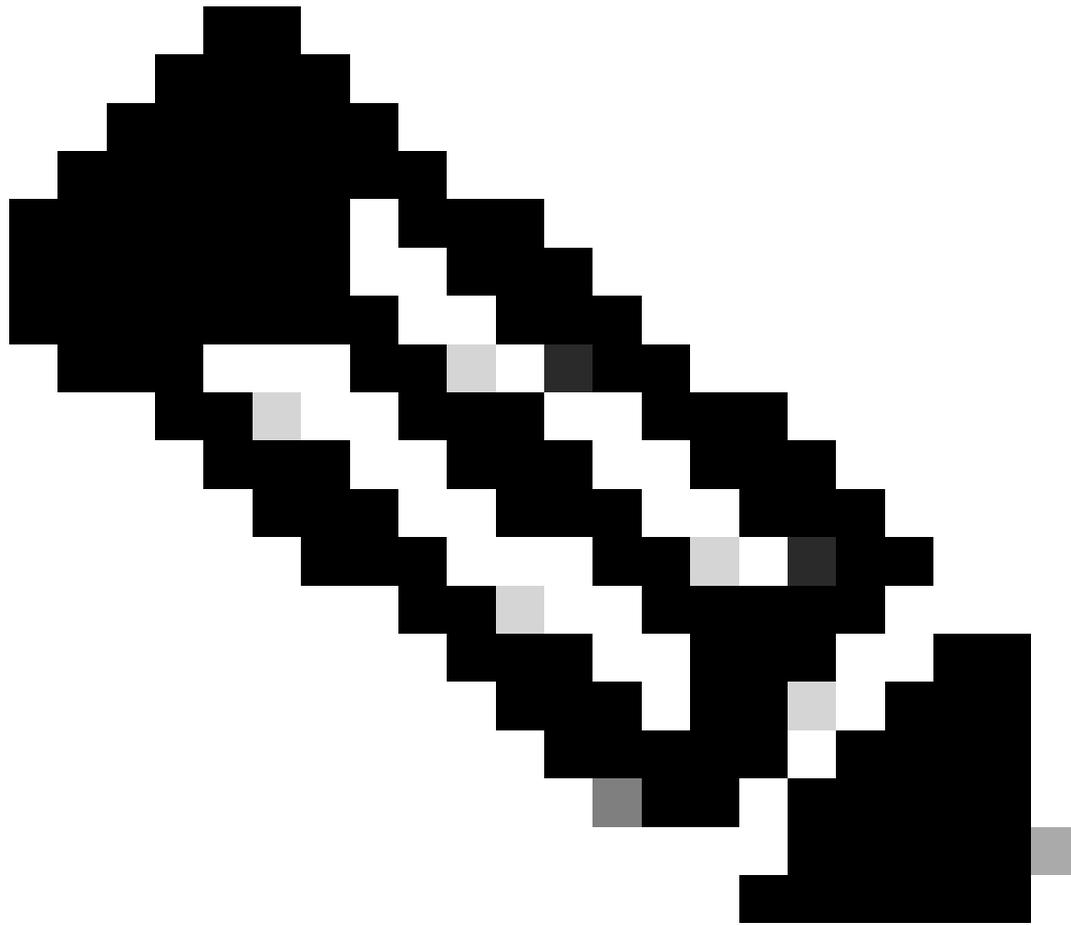
23/240 characters

Description

Enter Detailed problem Description

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](https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview)



注意：[思科嚴重性和上報指南](#)。

---

第8步：增加要通知此支援票證的任何其他CC清單。

第9步：提交票證。



附註：檢查收件匣以取得電子郵件與支援票證確認，一旦將工程師指派至票證，即可收到支援團隊的初始電子郵件。

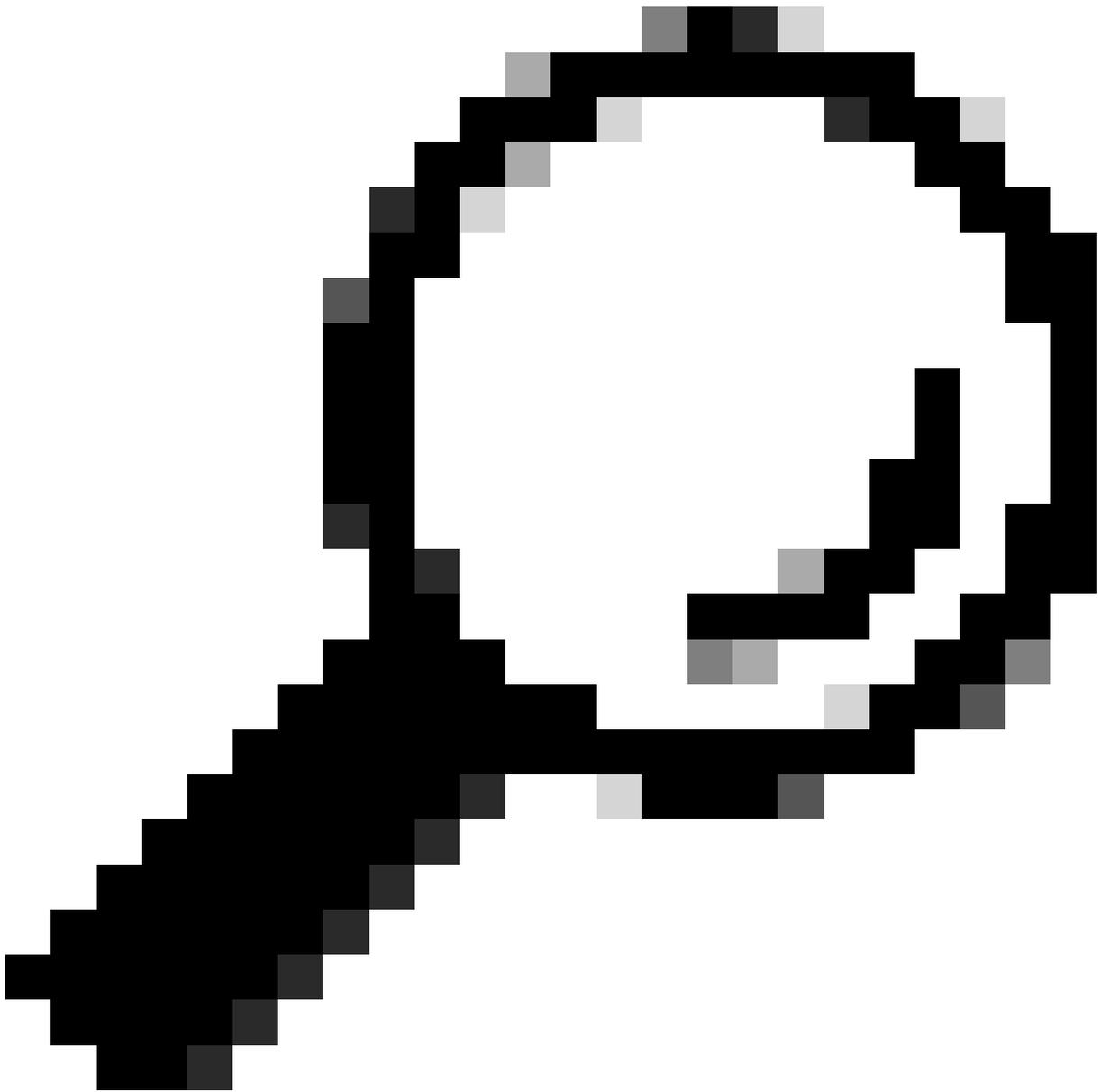
---

## 將思科帳戶與服務合約連結

如果您執行了所述的步驟，但找不到您的Secure Access訂閱，則需要將您的合約與您的Cisco ID相關聯。

執行本文中介紹的步驟，將您的思科ID與合約關聯：[如何向Cisco.com帳戶增加思科服務合約訪問許可權](#)

關聯合約後，請使用本文前面部分所述的步驟打開支援票證。



提示：若要查詢您的合約ID，請與幫助購買Cisco Secure Access的銷售代表或合作夥伴聯絡

---

## 為安全訪問支援團隊排除故障並收集基本資訊

在使用Cisco Secure Access時，您可能會遇到需要聯絡思科支援團隊的問題，或者希望對問題執行基本調查並嘗試檢視日誌並隔離問題。本文繼續介紹如何收集與Secure Access相關的基本故障排除日誌。請注意，並非所有步驟都適用於每個場景。

[為安全訪問支援團隊排除故障並收集基本資訊](#)

技術服務資源指南

思科技術服務有助於確保您的思科產品和網路有效運行，並受益於最新的系統和應用軟體。當您需要技術支援時，您可以使用思科技術服務合約中提供的資源和工具快速解決問題。

有關思科支援服務級別協定的詳細資訊，請訪問本文：[技術服務資源指南](#)

## 相關資訊

- [為安全訪問支援團隊排除故障並收集基本資訊](#)
- [如何向Cisco.com帳戶增加思科服務合約訪問許可權](#)
- [技術服務資源指南](#)
- [思科嚴重性和上報指南](#)
- [Support Case Manager](#)
- [技術支援與下載- Cisco Systems](#)

## 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）。