联系思科安全访问支持团队

目录

简介

如何联系Secure Access支持团队

如何联系Secure Access支持团队（试用帐户）

将思科帐户链接到服务合同

为安全访问支持团队排除故障并收集基本信息

技术服务资源指南

相关信息

简介

本文档介绍作为技术支持中心(TAC)一部分联系安全访问支持团队所需的步骤。

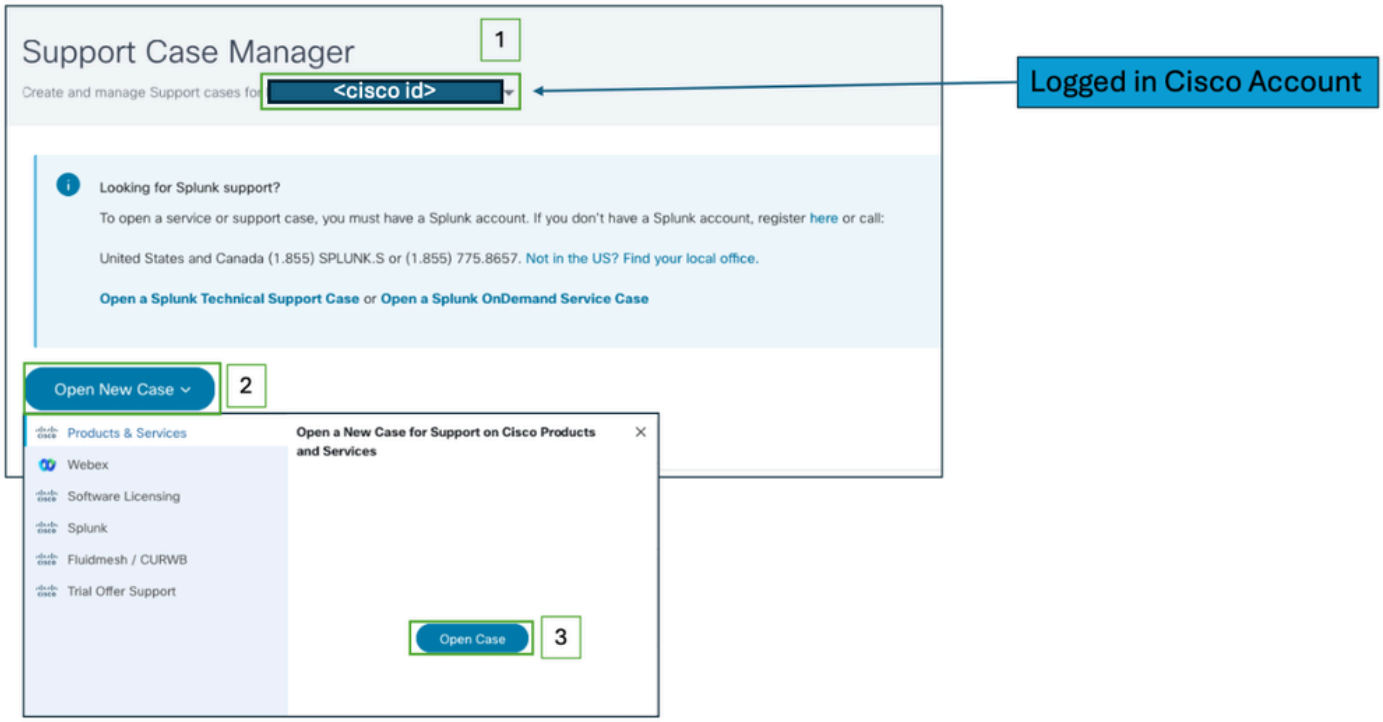
如何联系Secure Access支持团队

如果您对Secure Access产品或其集成功能有任何类型的问题或疑问，请联系Secure Access支持团队。

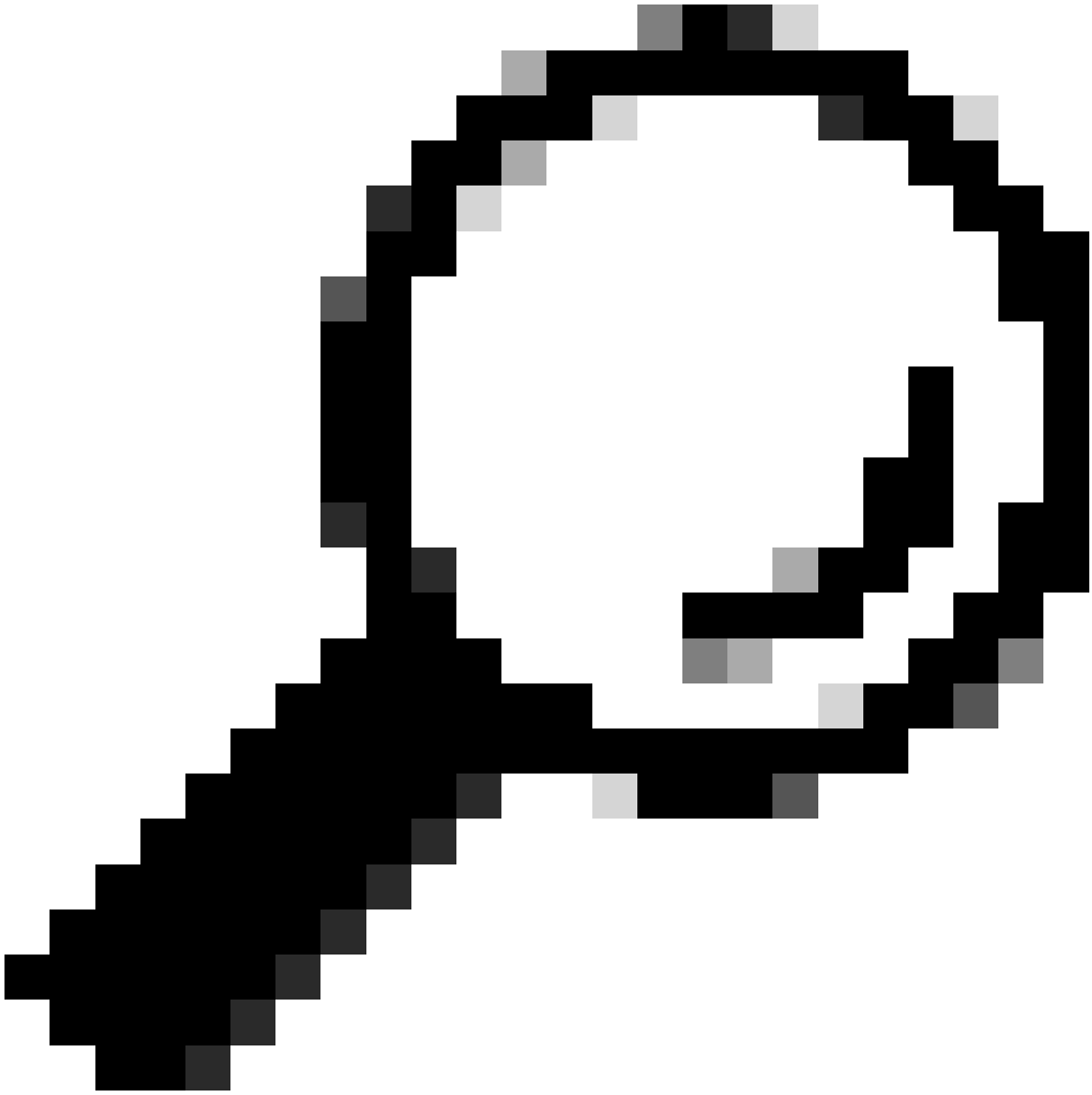
步骤 1：登录到Support Case Manager工具。

步骤 2：点击Open New Case。

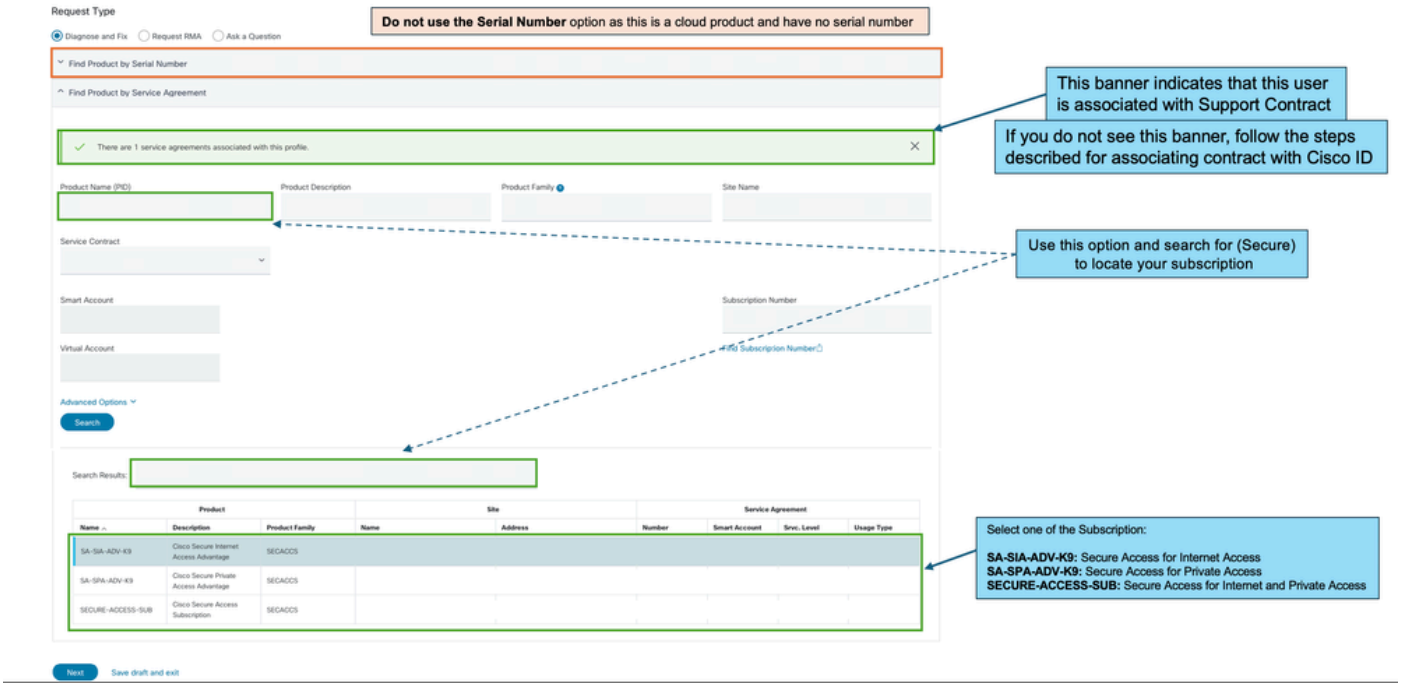
步骤 3：点击Open Case。



步骤 4：通过直接选择其中一个选项或搜索产品名称(PID)部分找到您的Secure Access订用。



提示：确保您使用与支持合同关联的帐户登录。“按服务协议查找产品”(Find Product by Service Agreement)部分下可以显示包含关联合同数量的标语。



步骤 5：点击Next进入下一步。

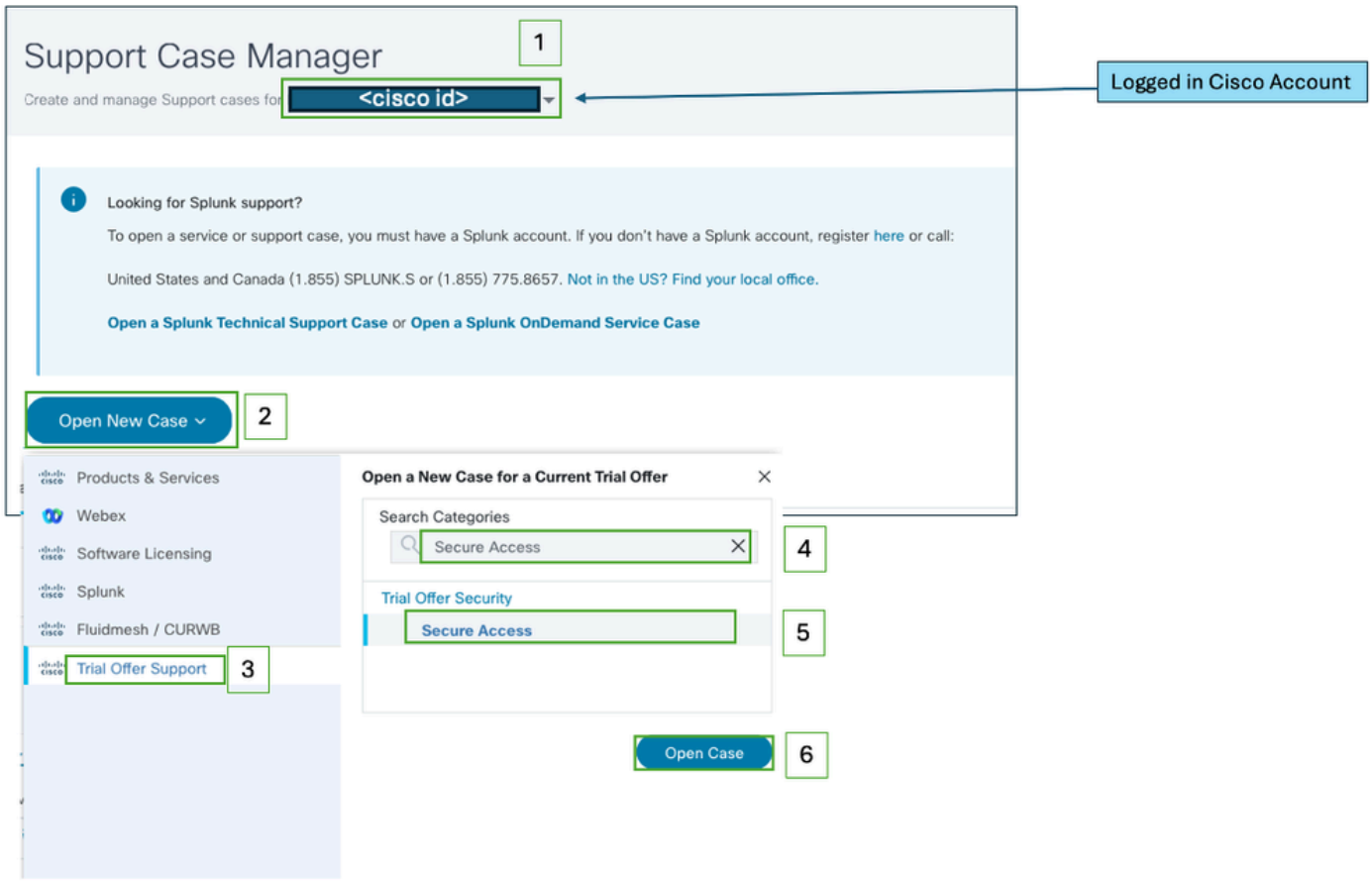
步骤 6：输入您的支持票证详细信息（标题和说明）。

注意：[思科严重性和升级指南。]



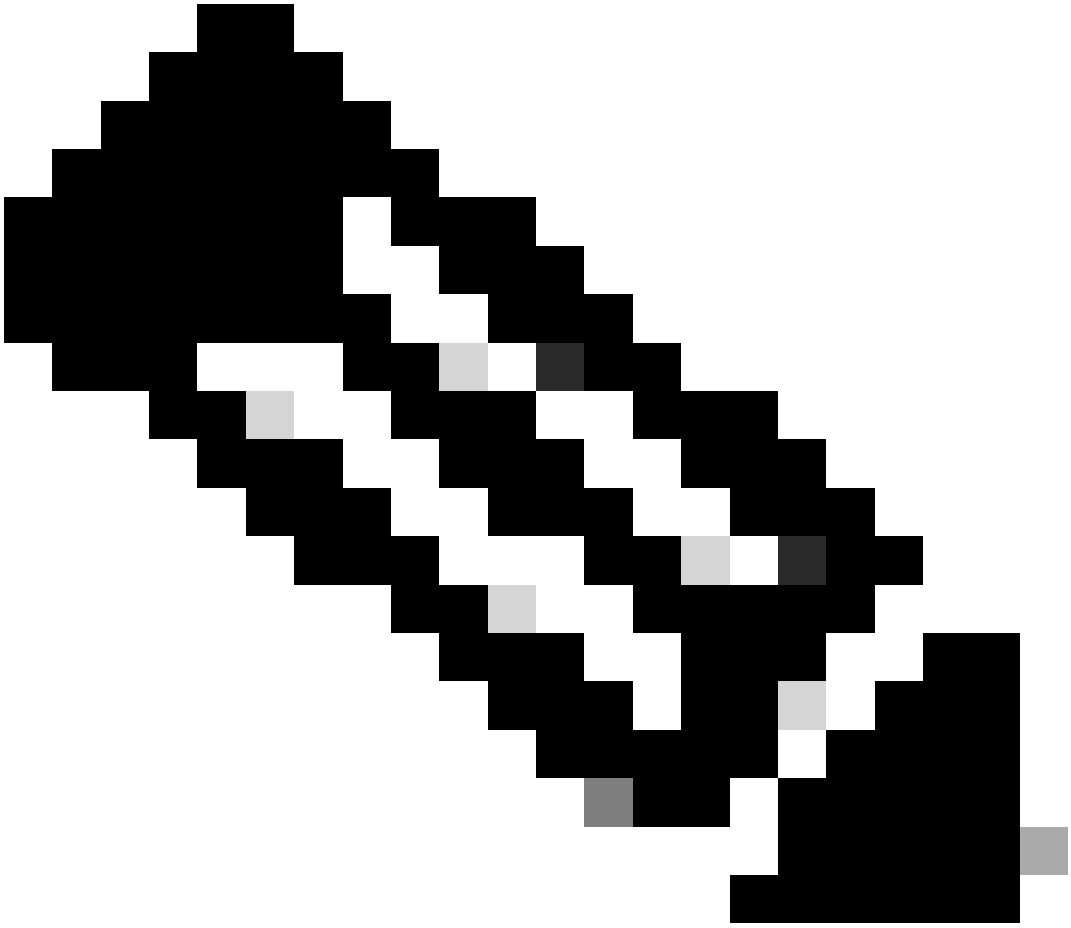
步骤 7：选择Secure Access Technology和Sub-Technology。

步骤 8::选择问题区域。



步骤 9：添加要通知的有关此支持票证的任何其他CC列表。

步骤 10：提交票证。



注意：检查您的收件箱，了解包含支持票证确认信息的邮件，一旦为票证分配了工程师，即可收到支持团队的初始电子邮件。

如何联系Secure Access支持团队（试用帐户）

如果您拥有概念验证(POC)或价值验证(POV)的试用帐户，并且希望与思科支持团队一起打开支持票证，请检查本节中所述的说明。

步骤 1：登录到Support Case Manager工具。

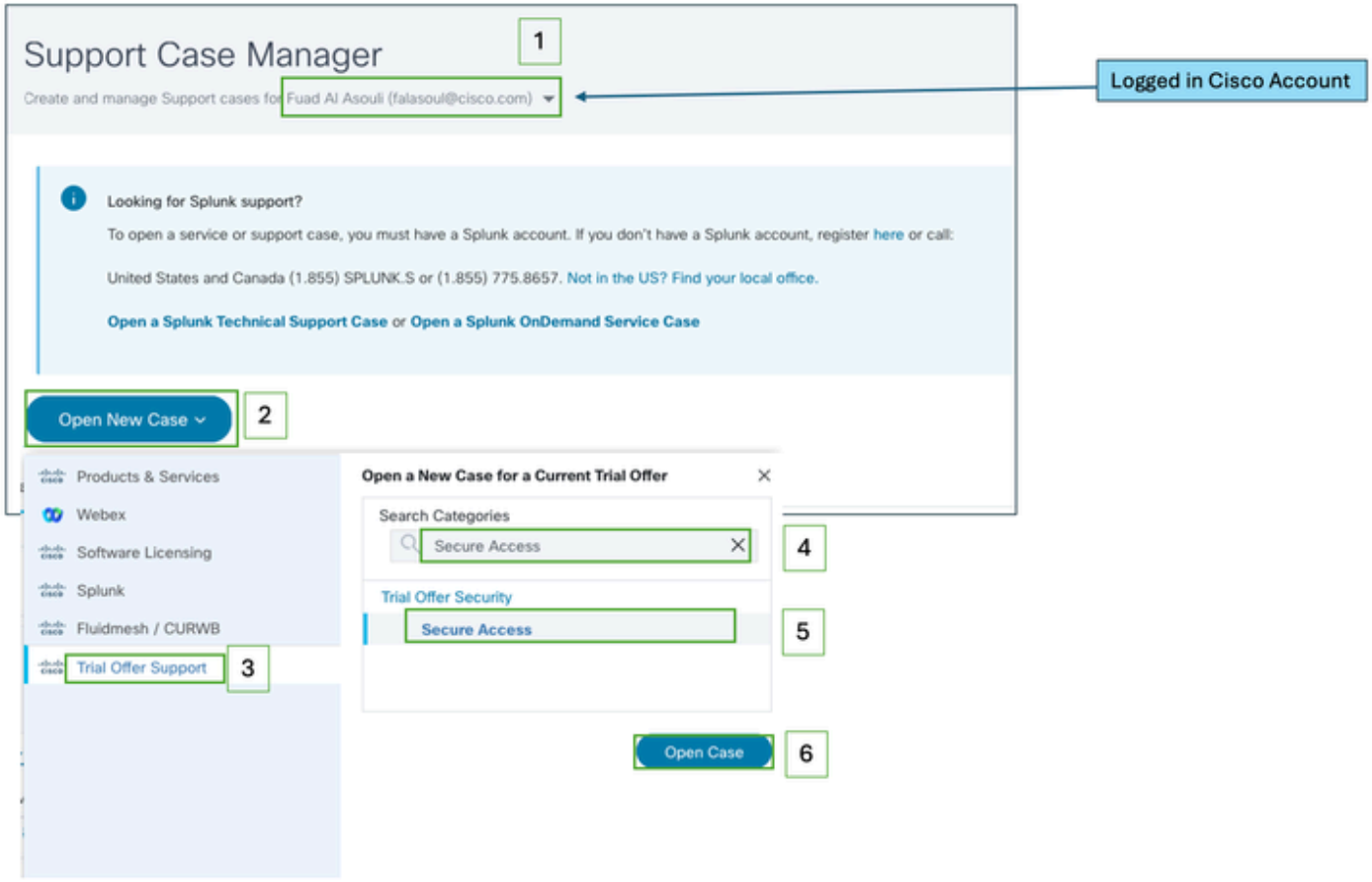
步骤 2：点击Open New Case。

步骤 3：选择“试用产品支持”。

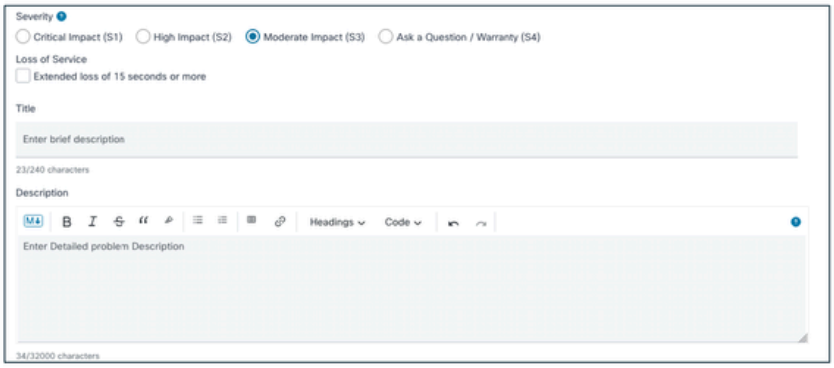
步骤 4：搜索安全访问。

步骤 5：选择Secure Access。

步骤 6：选择Open Case。

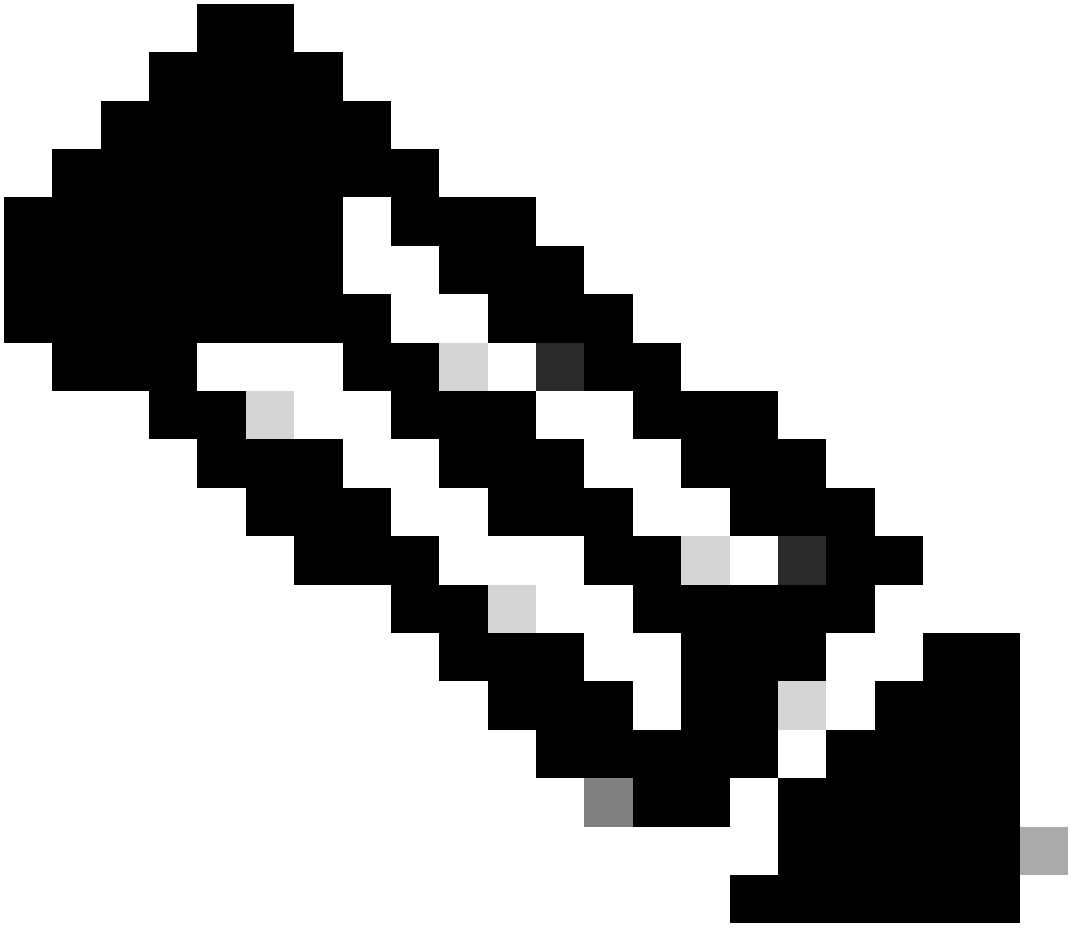


步骤 7：输入您的支持票证详细信息（标题和说明）。



It's recommended to include organization ID
in your problem description can be located in your login URL

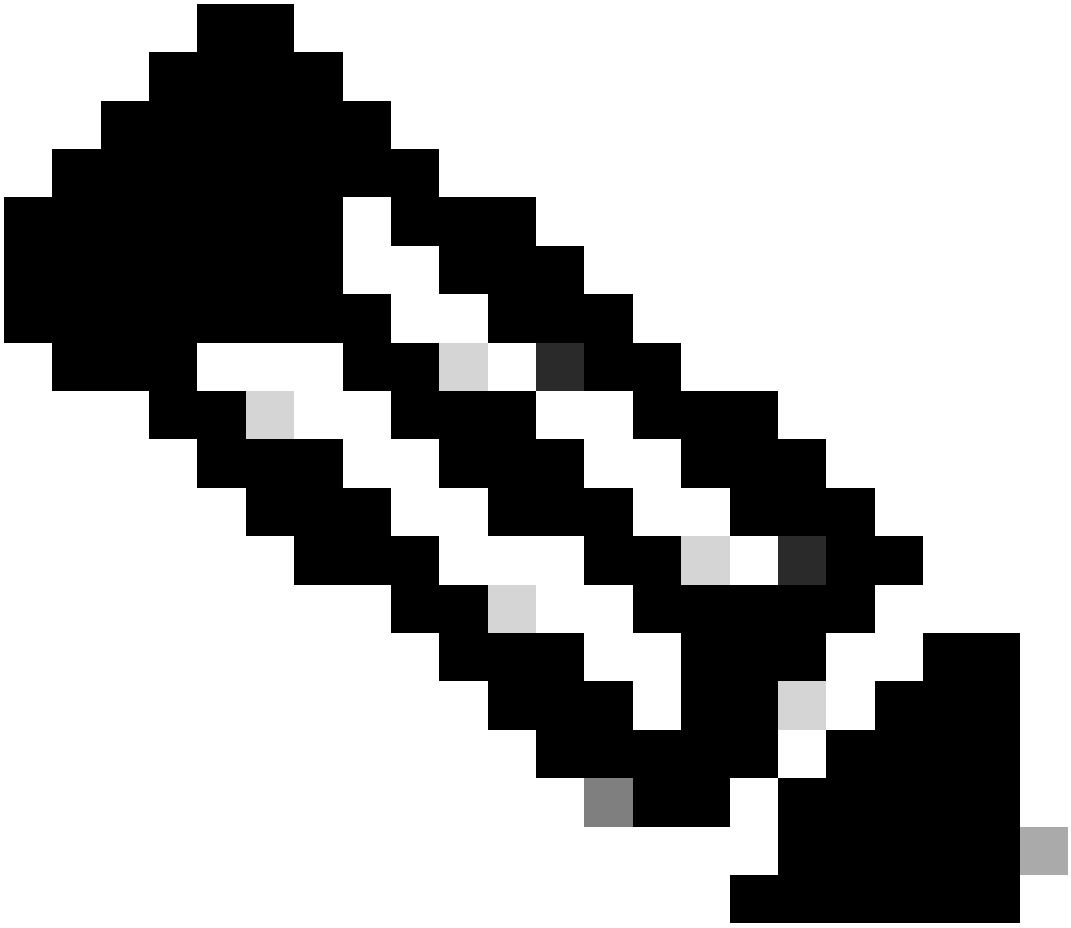
https://dashboard.sse.cisco.com/org/{orgId}/overview



注意：思科严重性和升级指南。

步骤 8::添加要通知的有关此支持票证的任何其他CC列表。

步骤 9：提交票证。



注意：检查您的收件箱，了解包含支持票证确认信息的邮件，一旦为票证分配了工程师，即可收到支持团队的初始电子邮件。

将思科帐户链接到服务合同

如果您执行了上述步骤，但找不到安全访问订用，您需要将合同与您的思科ID关联。

执行本视频或本文中介绍的步骤，将您的思科ID与合同关联：创建对Cisco.com帐户的服务合同访问权限

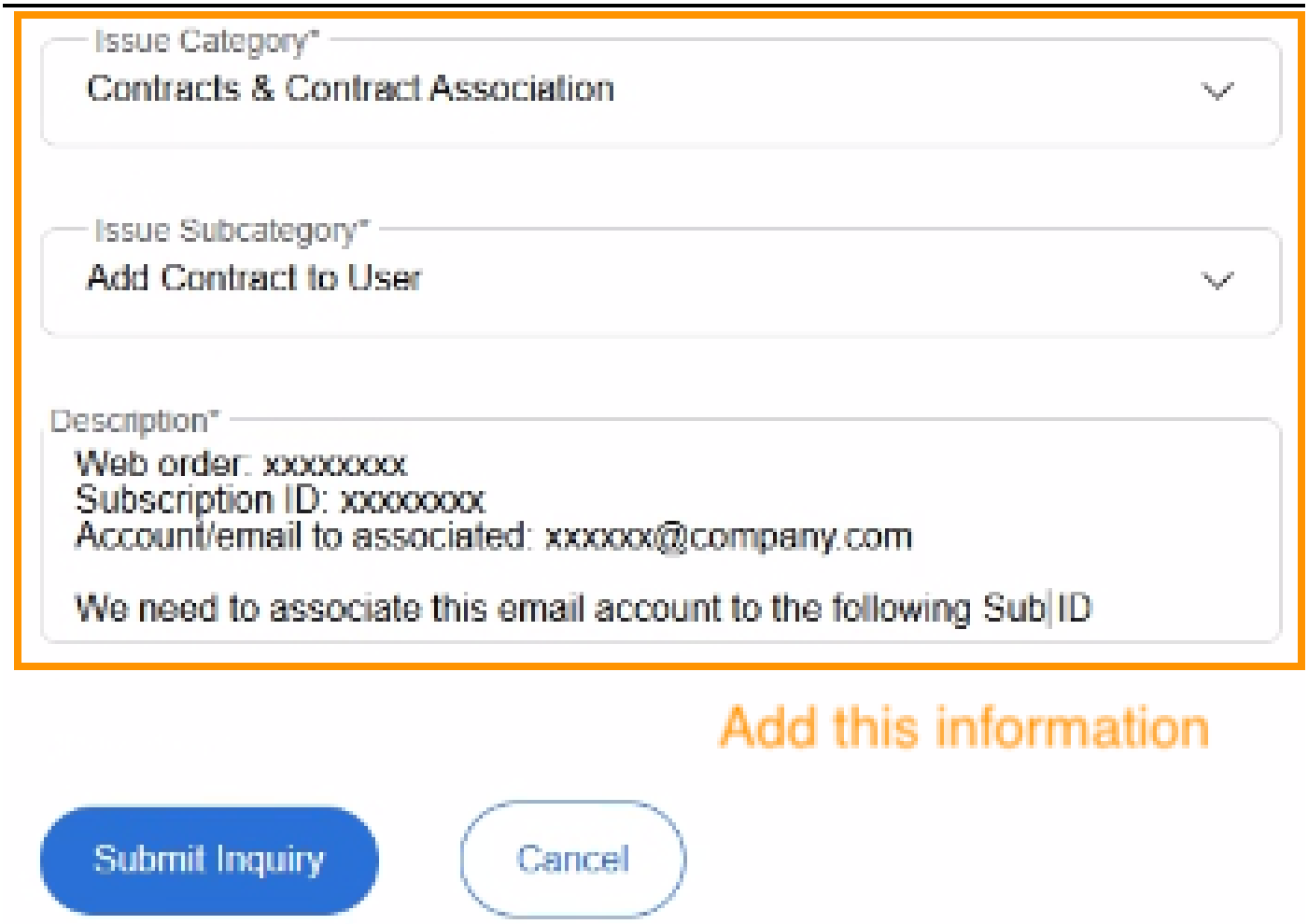
如果您没有合同编号，请查看此文章以找到它：查找合同编号并添加对合同编号的访问权限

如果您有EA或找不到您的合同编号，请在此链接中提交新的Inquire:Web帮助查询门户

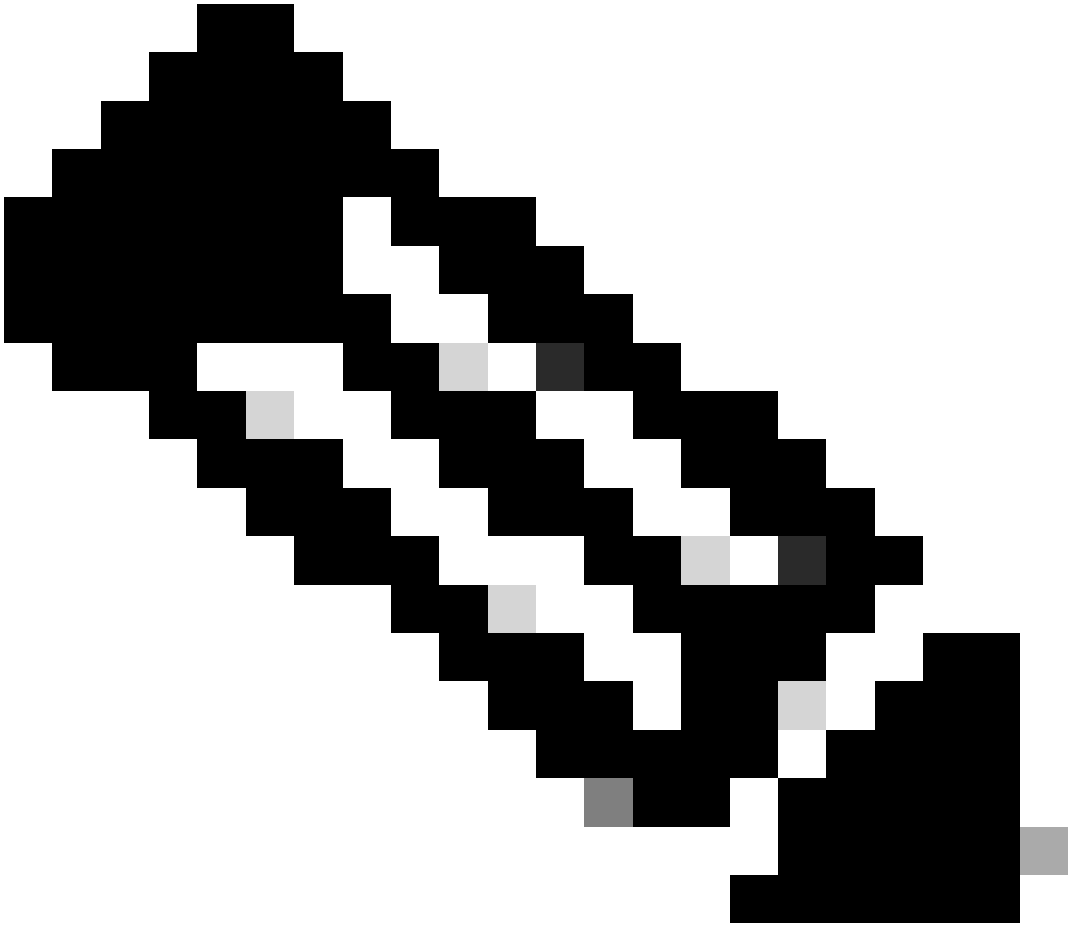
Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



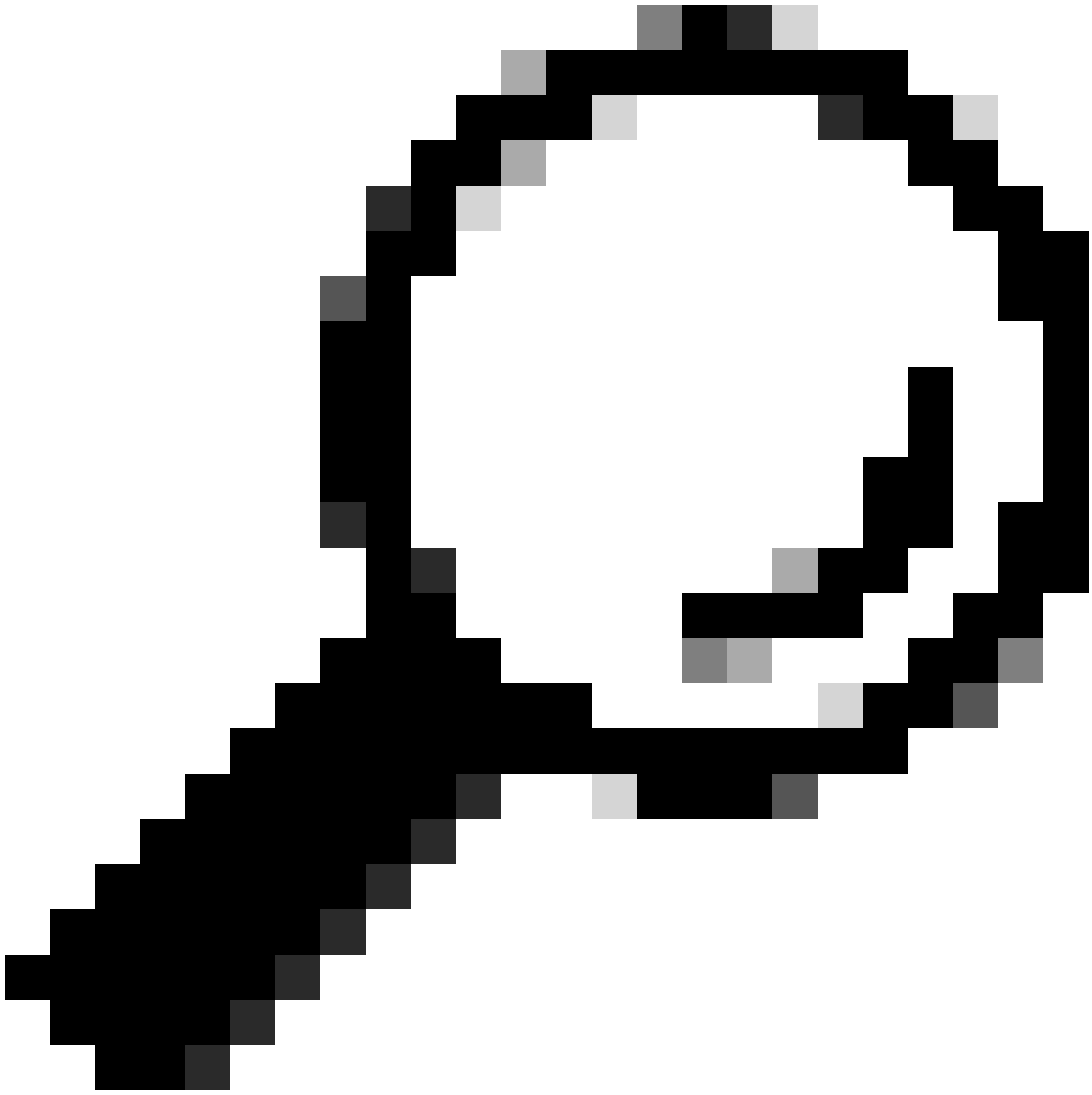


点击后Submit Inquiry，系统将向您发送包含后续步骤的电子邮件。



注意：需要1至24小时才能在门户上反映合同更改。

关联合同后，请使用本文前面部分所述的步骤打开支持通知单。



提示：要查找您的合同ID，请联系您的销售代表或帮助您购买Cisco Secure Access的合作伙伴

为安全访问支持团队排除故障并收集基本信息

使用Cisco Secure Access时，可能会遇到需要联系思科支持团队的问题，或者希望对问题进行基本调查并尝试查看日志并隔离问题。本文继续介绍如何收集与安全访问相关的基本故障排除日志。请注意，并非所有步骤都适用于每个场景。

[为安全访问支持团队排除故障并收集基本信息]

技术服务资源指南

思科技术服务有助于确保您的思科产品和网络高效运行，并从最新的系统和应用软件中受益。在需要技术支持时，您可以使用思科技术服务合同提供的资源和工具快速解决问题。

有关思科支持服务级别协议的详细信息，请访问以下文章：技术服务资源指南

相关信息

- 为安全访问支持团队排除故障并收集基本信息
- 如何为 Cisco.com 账户添加思科服务合同访问权限
- 技术服务资源指南
- 思科严重性和升级指南
- Support Case Manager
- 技术支持和下载 - 思科系统公司

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。