

Enviar una solicitud de soporte desde ESA, SMA o WSA

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Cuándo enviar un SR](#)

[Proceso de creación del caso](#)

[Abrir un SR](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo abrir una solicitud de soporte (SR) desde Cisco Email Security Appliance (ESA), Cisco Security Management Appliance (SMA) o Cisco Web Security Appliance (WSA).

Consejo: El material para este documento se adapta desde la Ayuda en línea para el ESA. La Ayuda en línea puede servir como un recurso valioso para obtener instrucciones detalladas sobre la mayoría de las funciones del dispositivo. Para acceder a la Ayuda en línea desde la GUI del dispositivo, vaya a una sección sobre la que tenga preguntas y, a continuación, navegue hasta **Ayuda > Ayuda en línea**. El archivo de ayuda indica más información sobre la función de la página a la que se ha navegado. También puede utilizar la ficha Índice de la Ayuda en línea para buscar otro tema.

Antecedentes

El SR es una forma cómoda de ponerse en contacto con el centro de asistencia técnica Cisco Technical Assistance Center (TAC) con un nuevo problema o agregar información a un problema actual. Cuando envía un SR, el archivo de configuración del dispositivo se empaqueta con los datos de diagnóstico del dispositivo en el SR. Además, el formulario proporciona una forma organizada de comunicar los síntomas y la descripción del problema desde su perspectiva.

Cuándo enviar un SR

Debe enviar un SR al TAC en estos casos:

- Cuando debe abrir un nuevo caso con el TAC.

- Cuando se abre un caso actual con el TAC y desea utilizar la herramienta para cargar el archivo de configuración y los diagnósticos del dispositivo en el caso.

Proceso de creación del caso

Este proceso ocurre cuando se crea un caso TAC:

1. El sistema realiza una verificación automática de derechos. Si la verificación de derechos se realiza al enviar el SR, el sistema le enviará una respuesta automatizada. Para pasar automáticamente la comprobación de derechos, su ID de usuario (CCOID) de Cisco.com debe estar asociado al contrato de servicio del dispositivo específico desde el que envía la solicitud.
2. Si Cisco recibe el SR pero no realiza la verificación de derechos por cualquier motivo, el SR se reenvía a un equipo que ayuda en la creación manual del caso.
3. Si el SR especifica un número de caso actual y ese caso está abierto con el TAC, los datos del SR se agregan al caso actual (no se crea un caso nuevo).

Consejo: Para ver una lista de contratos de servicio que están asociados actualmente con su perfil de Cisco.com, visite el [Cisco.com Profile Manager](#). Si su problema es urgente y/o no recibe una respuesta por correo electrónico a su solicitud, llame al TAC de Cisco directamente a través de uno de los [números de teléfono gratuitos regionales del TAC de Cisco](#).

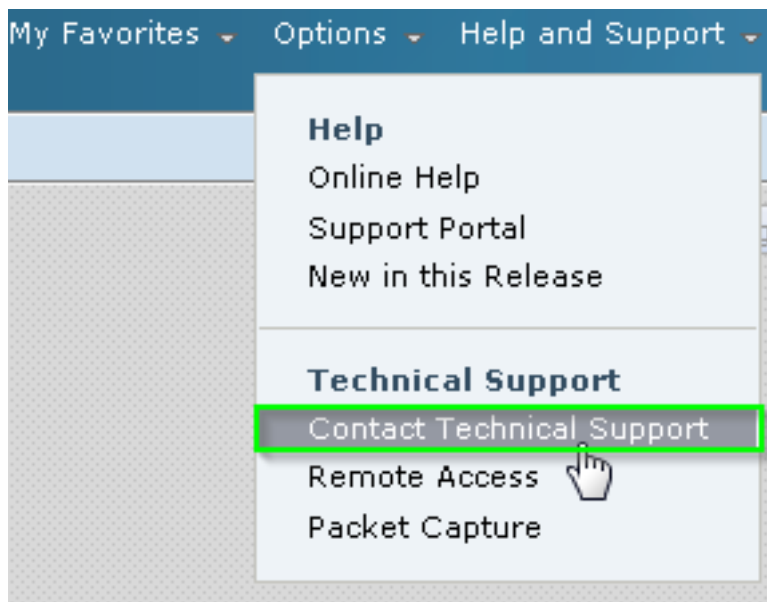
Abrir un SR

Nota: Tenga en cuenta que cuando abre un caso de soporte con el procedimiento descrito en esta sección, el archivo de configuración del dispositivo se envía al TAC. Si no desea enviar un archivo de configuración, póngase en contacto con el TAC directamente a través de un método alternativo, como el que se describe en la sección anterior.

Para que Cisco cree el SR como un caso TAC, el dispositivo debe estar conectado a Internet y poder enviar correo electrónico desde el puerto TCP 25. Si utiliza un SMA o WSA, asegúrese de que haya una ruta predeterminada de protocolo simple de transferencia de correo (SMTP) configurada, ya que hay muchos firewalls que pueden interferir con el correo saliente del puerto TCP 25.

Complete estos pasos para enviar un SR al TAC:

1. Inicie sesión en la GUI del dispositivo.
2. Vaya a **Ayuda y soporte técnico > Contacto con soporte técnico:**



3. Especifique los destinatarios del SR:

Marque la casilla de verificación **Soporte al Cliente de Cisco IronPort** para enviar la solicitud al TAC.

También puede introducir las direcciones de correo electrónico de cualquier contacto alternativo en el campo *Otros destinatarios* del formulario.

4. Complete el formulario y asegúrese de explicar estos campos en detalle:

Descripción de problemas

Síntomas

Impacto empresarial

5. Si envía el SR para agregar información a un caso TAC actual, ingrese el número de SR actual en la sección *Número de caso de soporte al cliente*. En esta situación, no se genera un nuevo caso, sino que los datos de configuración y diagnóstico del dispositivo se agregan al caso actual.

Customer Support Case Number (optional):	If you are adding comments to an existing case, <input type="text"/>
---	---

6. Haga clic en **Enviar**.

Información Relacionada

- [Guías de usuario final de Cisco Email Security Appliance](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)