

Simplifique la creación de casos TAC desde Secure Endpoint Console

Contenido

Introducción

Este documento analiza la mejora de Secure Endpoint que ayudaría a optimizar y simplificar el proceso general relacionado con el proceso de creación de casos de TAC mediante Secure Endpoint Console.

Prerequisites

Antes de comenzar este proceso, asegúrese de que su cuenta Cisco.com está vinculada al contrato de asistencia del TAC de Cisco.

Puede consultar este documento: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/licensing/common-licensing-issues/how-to/lic217003-how-to-add-a-cisco-service-contract-acce.html>

Alcance

Este proceso solo se aplica a los clientes y partners de terminales seguros que hayan adquirido un contrato de asistencia del TAC para terminales seguros. Este proceso no estará disponible para clientes de MSSP de terminales seguros, clientes de MSP y clientes de varias organizaciones.

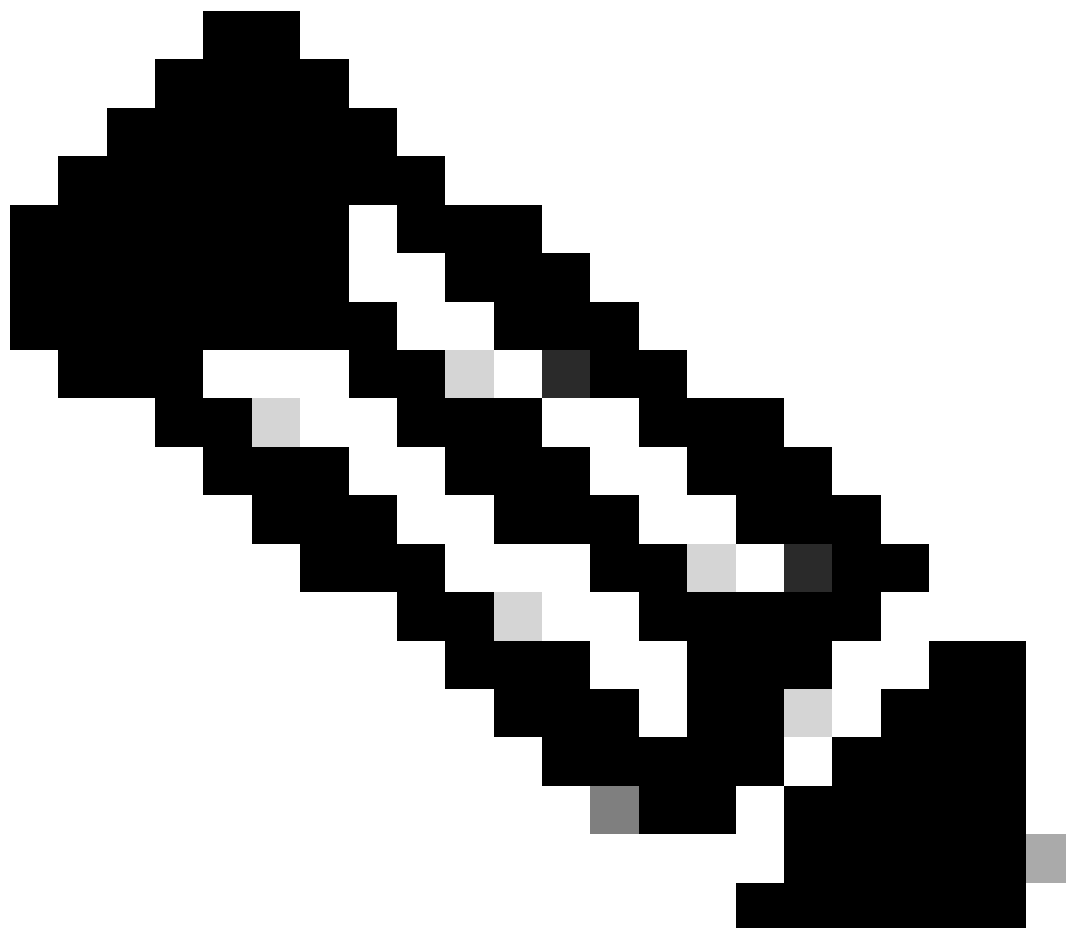
Proceso

Una vez que tenga su cuenta Cisco.com vinculada a su contrato de asistencia del TAC de Cisco, siga los pasos para vincular la ID del contrato de asistencia a la consola de terminal seguro.

1. Inicie sesión en Secure Endpoint Console
2. Haga clic en Admin y seleccione Organization Settings
3. Haga clic en Editar junto a Configuración de la organización
4. Aparecerá una pantalla de diálogo y tendrá que agregar su ID de contrato de soporte del TAC de Cisco en el campo ID de contrato de servicio.
5. Haga clic en Actualizar.

Esto aplicaría este cambio a su configuración de Secure Endpoint Console y ahora enlazaría el ID de contrato de soporte del TAC a Secure Endpoint Console.

Una vez que haya vinculado su contrato de soporte de Cisco TAC a Secure Endpoint Console, ahora podrá utilizar esta función para archivar rápidamente un caso de Cisco TAC si está buscando soporte de TAC.

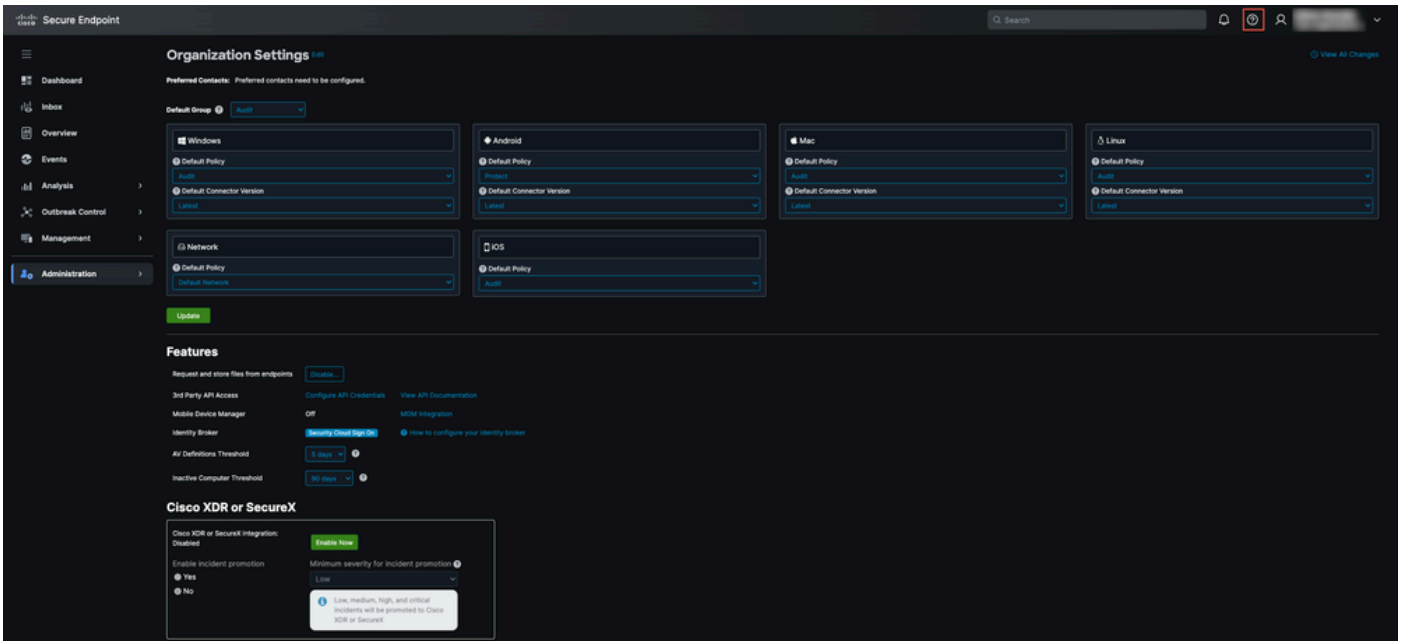


Nota: Es importante asegurarse de que el usuario que ha iniciado sesión en Secure Endpoint Console esté asignado correctamente al contrato de asistencia del TAC para que esta función funcione.

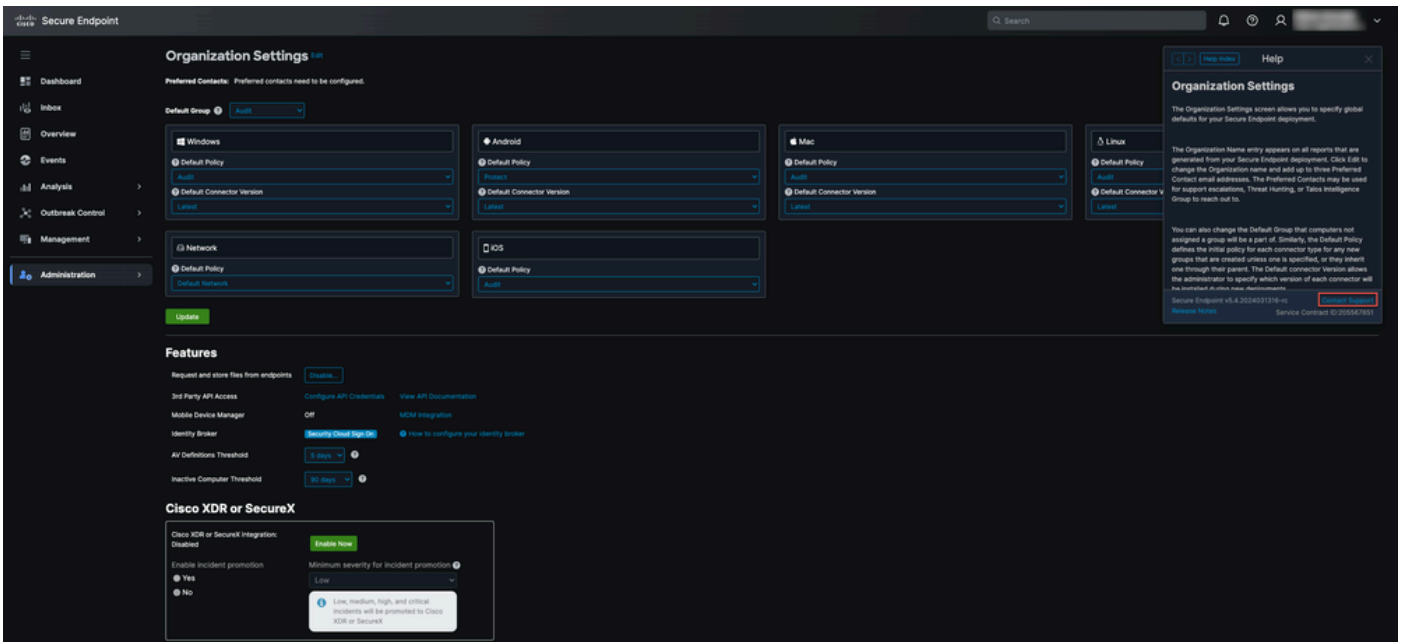
Archivado de un caso TAC

Los casos de TAC se pueden archivar directamente desde Secure Endpoint Console mediante este proceso:

1. Haga clic en el icono Ayuda



2. A continuación, podría hacer clic en Contact Support



3. Esto le redirigiría al Administrador de casos de soporte y rellenaría automáticamente la comprobación de derechos con el ID de contrato de servicio del TAC del paso anterior. También rellenaremos el campo de tecnología para que le resulte más fácil de usar.

Support Case Manager

Open a new support case for

OPEN NEW CASE
Products & Services

Need help with your case?

Want to learn about a fast, secure way to share network access and log files with TAC? RADIGI is here! Don't show this message again.

1 Check Entitlement 2 Describe Problem 3 Review & Submit

Entitlement Details:

Product Name	Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level
<input type="text"/>	Cisco Secure Endpoint Cloud subscription	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

0/240 characters

Description

Describe the issue you are experiencing...

0/10000 characters

Note: Files can be uploaded after case is created.

Technology

OR

Security - Network Firewalls and Intrusion Prevention Systems > Cisco Secure Endpoint (AMP for Endpoints)

4. A continuación, podrá enviar los detalles sobre el problema cuando necesite ayuda y presentar un caso de TAC para que el equipo de asistencia del TAC de Cisco le ayude.

También puede consultar los contactos de asistencia de Cisco en todo el mundo en caso de que necesite asistencia urgente: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).