

RMA proactiva para dispositivos conectados entre puntos de vista

Contenido

[Introducción](#)

[Requirements](#)

[Alcance](#)

[Errores de memoria](#)

[Fallos de unidad de UCS](#)

[Fallas de unidad Hyperflex](#)

[Fallos del ventilador de la serie C](#)

[Fallos del ventilador de Fabric Interconnect](#)

[Qué esperar](#)

[Beneficios](#)

[Detalles adicionales](#)

[Detalles del flujo de trabajo](#)

[Configuración avanzada \(opcional\)](#)

[Configuración explícita de un contacto](#)

[Cancelación de RMA proactivos](#)

[Preguntas frecuentes](#)

Introducción

Este documento describe el sistema RMA proactivo. Al aprovechar la telemetría de los productos conectados, Cisco puede ofrecer una experiencia al cliente casi sin esfuerzo cuando los productos experimentan ciertos fallos. Sin interacción humana, se autorizarán de forma proactiva una solicitud de servicio (SR) y una autorización de devolución de mercancía (RMA), lo que reducirá significativamente el tiempo que transcurre entre el fallo y la sustitución. Este documento tratará información sobre este programa, qué acciones deben realizar los clientes, los dispositivos/problemas cubiertos por este programa y las configuraciones disponibles (opt-out, configuración de contacto).

Requirements

- El dispositivo debe estar conectado y reclamarse a Intersight Cloud directamente o mediante un dispositivo virtual conectado (el dispositivo es compatible desde julio de 2021). Consulte la guía de [Introducción a Intersight](#) para conectar y solicitar un dispositivo. No se admiten dispositivos virtuales privados.
- En el caso de los dispositivos virtuales conectados, debe activarse la RMA proactiva. [Consulte aquí para obtener más información](#) sobre cómo activarla.
- Los dispositivos deben estar cubiertos por un contrato de soporte válido (por ejemplo, Smart Net Total Care - SNTC)
- No se necesita ninguna licencia para Intersight SaaS (sin nivel de licencia), se requiere un

mínimo de Essentials en el Connected Virtual Appliance (CVA)

Alcance

Todos los clientes y dispositivos que cumplan los requisitos anteriores están dentro del alcance. Este programa funciona con la opción de no participar, aunque para funcionar en appliances virtuales conectados debe activarse la función RMA proactiva. Aparte de los siguientes tipos de fallos, se tienen en cuenta otros escenarios o fallos de hardware para la cobertura de este programa.

Errores de memoria

Fallos de memoria de UCS (fallo no operativo de DIMM F0185). Estos representan errores incorregibles, así como DIMM en el mismo canal para DIMM que han experimentado un error incorregible (UECC). Si bien los DIMM que están en el mismo canal experimentarán un fallo F0185, no son realmente malos y no serán reemplazados. Consulte [CSCvt29521](#) para obtener más información sobre este comportamiento. Nota: Todos los modos de gestión (autónomo, UMM - Modo gestionado UCSM, IMM - Modo gestionado de intersección) son compatibles con este tipo de fallo.

Advertencias:

- Los servidores que experimenten más de un fallo de DIMM degradado no están cubiertos. Los clientes deben abrir manualmente casos para estos problemas.
- Se excluirán los casos de [CSCvo4803](#)("Blade M4 - Patrol Scrubber registra la dirección DIMM con límite de 4k") o [CSCvo4806](#) ("Rack M4 - Patrol Scrubber registra la dirección DIMM con límite de 4k")

Fallos de unidad de UCS

Esta función cubre los fallos de disco de UCS (la mayoría de los fallos de disco F1732 y F0181). Las unidades en estado Fallo predictivo o Fallo generan estos fallos y deben estar cubiertas.

Advertencias:

- Los servidores administrados de IMM aún no son compatibles
- Discos con fallas pero en un estado aparente sin fallas (p.e. : se excluirá la configuración externa, copia, reconstrucción, etc.).
- Es posible que los discos que utilizan un controlador de almacenamiento HBA de paso a través o no RAID o los discos en modo JBOD no tengan suficiente evidencia de registro en los archivos de soporte técnico para determinar si un disco ha fallado y no puede ser reemplazado. Un subconjunto de fallos de disco en un HBA no RAID crea un fallo adecuado y tiene suficiente evidencia de registro para ser incluida.

Fallas de unidad Hyperflex

Esta característica cubre el almacenamiento en caché con errores permanentes y los discos persistentes dentro de Hyperflex (a veces llamados: Blacklisted / Failed Permanently / Retirado).

Nota: El cluster debe recuperarse automáticamente y estar en buen estado poco después de que el disco falle. En estos casos, se debe sustituir el disco.

Advertencias:

- Los clústeres que experimentan más de una falla de unidad no se operarán en.
- Las unidades que coincidan con [FN70234](#) se excluirán
- Las unidades que coincidan con los modelos afectados por [CSCvo58565](#) se excluirán
- Los clústeres HX conectados a través del dispositivo virtual conectado a Intersight aún no funcionan en.

Fallos del ventilador de la serie C

Se admiten errores de ventilador en un servidor de la serie C que se encuentre en modo independiente o UMM (UCSM Managed Mode). Códigos de error: F0484, F0397, F0794 están en el alcance.

Advertencias:

- Los servidores administrados de IMM aún no son compatibles
- Es probable que varios fallos de ventilador que se produzcan al mismo tiempo no sean fallos de hardware de ventilador y no sean compatibles en este momento
- Los fallos transitorios del ventilador no deben generar un caso de RMA proactivo

Fallos del ventilador de Fabric Interconnect

Se admiten los fallos de ventilador en Fabric Interconnect que se encuentra en UMM (UCSM Manged Mode). Códigos de error: F0484, F0397 están en el alcance.

Advertencias:

- Los servidores administrados de IMM aún no son compatibles
- Es probable que varios fallos de ventilador que se produzcan al mismo tiempo no sean fallos de hardware de ventilador y no sean compatibles en este momento

Qué esperar

Cuando se produce un evento de fallo cubierto, se genera una SR y una RMA. Puntos de interés:

1. Los correos electrónicos serán de sherholm@cisco.com, los clientes pueden desear específicamente permitir esta dirección.
2. El caso se creará con el correo electrónico configurado (consulte la sección de configuración avanzada a continuación) o con el último usuario autorizado que haya iniciado sesión en Intersight.
3. Los demás usuarios de la cuenta Intersight autorizados en virtud del contrato se copian en el correo electrónico. Si los usuarios están configurados explícitamente (mediante etiquetas, consulte a continuación), solo los usuarios configurados recibirán el correo electrónico.
4. Cualquier usuario autorizado puede tomar posesión de la RMA y rellenar los datos

necesarios.

5. La herramienta RMA de Cisco enviará recordatorios para rellenar el borrador de RMA al usuario con el que se abrió el caso.

Tras la creación de la solicitud de servicio, los clientes recibirán un correo electrónico similar al siguiente:

From: sherholm@cisco.com
To: bob@example.com
Subject: [Action Required] SR: 600000000 - Proactive Replacement of Memory Module [Connected via Intersight]

Hello Bob,

I am writing to let you know that Cisco has received a fault message from your Cisco UCS server connected by Cisco Intersight.

The fault indicates that a memory DIMM module has failed and needs replacing. I have automatically created a TAC Case for

you (SR 600000000) and have created the RMA to ship you the replacement DIMM. I just need you to click the RMA link and

verify your shipping address so the replacement part can be shipped out to you:

<https://ibpm.cisco.com/rma/home/?RMANumber=800000000> Note: If you have difficulty loading the link above, please contact LSC at one of the following manners:

<https://www.cisco.com/c/en/us/buy/logistics-support-center.html> Here is some more information about the failed DIMM and the server it's installed in: Domain Name: ucs-domain Domain IP Address: 192.0.2.1 Server Serial Number: SERIAL Fault Description: DIMM DIMM_H1 on server 1/1 operability: inoperable Link to server in Intersight:

<https://intersight.com/an/compute/physical-summaries/moid/server/> Link to Fault in Intersight:

<https://intersight.com/an/cond/alarms/?Moid=moid> Please let me know if you have further questions, Sincerely, Sherlock Technical Consulting Engineer. Customer Delivery Cisco Customer Experience

Beneficios

1. Reducción significativa del esfuerzo para recibir una pieza de repuesto.
2. Creación automática de SR: tiempo de reacción al evento más rápido.
3. Autorización previa de RMA.
4. Posibilidad de cumplimentar los datos de la RMA inmediatamente después del contacto.
5. Recopilación automática de datos de diagnóstico objetivo.
6. Detección de defectos de software: los fallos de software que se hacen pasar por fallos de hardware no generan RMA innecesarios.

Detalles adicionales

Detalles del flujo de trabajo



Configuración avanzada (opcional)

En este momento se admiten dos opciones de configuración avanzada. Las opciones de configuración se establecen mediante etiquetas en Intersight.

Las etiquetas descritas a continuación se pueden configurar en cualquiera de los siguientes niveles:

1. Cuenta (mediante GUI)
2. Organización (mediante API)
3. Dispositivo de destino/registrado (mediante API)

Para los clientes que utilizan el dispositivo virtual conectado, el etiquetado se puede realizar en el propio dispositivo o en Intersight Cloud.

Para obtener más información sobre las etiquetas de configuración, consulte el documento [Etiquetas de configuración en Intersight](#).

Configuración explícita de un contacto

Los clientes pueden configurar explícitamente las direcciones de correo electrónico que desean asociar tanto con el SR como con la RMA. El nombre/clave de la etiqueta es "AutoRAMmail" y el valor es una lista CSV de correos electrónicos a los que desea notificar y a los que desea otorgar derechos para el caso. La RMA proactiva utilizará una primera base de coincidencia y analizará los correos electrónicos de izquierda a derecha. Por ejemplo, si utiliza "user@example.com,user2@example.com", user@example.com se intentará en primer lugar, aunque se copiarán todos los correos electrónicos.

Advertencia: para que un caso se abra, al menos un correo electrónico de la lista CSV debe estar correlacionado con una cuenta CCO válida asociada al contrato que cubre el número de serie del dispositivo.

Tenga en cuenta que Intersight tiene un límite de caracteres para etiquetas de 255 caracteres.

Debido a esto, RMA proactivo admite cualquier etiqueta que comience con AutoRMAEmail (por ejemplo: AutoRMAEmail1, AutoRMAEmail2) y concatenará todos los valores juntos.

Si utiliza la API para configurar etiquetas, la etiqueta debe tener un aspecto similar a:

```
{"Key": "AutoRMAEmail", "Value": "email1@example.com, email2@example.com" }
```

Consulte el enlace al documento en el que se explican los detalles del etiquetado.

Cancelación de RMA proactivos

Para no participar,

Si utiliza la API, la etiqueta debe ser como se muestra a continuación.

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "False" }
```

Para volver a suscribirse a las RMA proactivas (si se excluye), los usuarios pueden cambiar la etiqueta a:

```
{"Key": "AutoRMA", "Value": "True" }
```

O pueden quitar la etiqueta por completo. Tenga en cuenta que los usuarios NO tienen que suscribirse mediante etiquetas si no lo han hecho, sino que se activan automáticamente a menos que lo hayan hecho.

Preguntas frecuentes

P.: ¿Qué información recopilará Cisco en relación con estos fallos?

R: Detalles del fallo (tiempo/dispositivo/etc.), información del inventario (modelo/serie/firmware), datos de diagnóstico aplicables (p. ej.: asistencia técnica de CIMC/UCSM/HX).

P: ¿Cuál es el tiempo de reacción?

R: Los casos suelen abrirse y la RMA se crea en el plazo de una hora tras producirse el fallo. Esto incluye todo el tiempo necesario para generar y procesar los datos de diagnóstico adecuados.

P.: ¿Quién puede enviar la RMA?

R.: Cualquier usuario autorizado del contrato al que esté cubierto el dispositivo puede enviar la RMA, no es necesario que sea la misma persona que es el contacto en la solicitud de servicio del TAC. La RMA se asocia inicialmente a una cuenta CCO específica. Los usuarios que deseen cumplimentar la RMA pueden hacer clic en el botón "Acciones" situado en la esquina superior derecha de la RMA y seleccionar "Transferir asignación". En la siguiente pantalla, deje su CCO rellenado en el cuadro de entrada y haga clic en "Enviar".

P.: Se ha producido un error al cargar el RMA. ¿Cómo puedo enviarlo?

R.: En ocasiones, las cookies obsoletas o la caché del navegador pueden causar problemas al cargar la RMA. Intente primero cargar la RMA en una ventana de navegación privada o en un navegador diferente. Si el problema continúa, por favor, envíenos un correo electrónico

pidiéndonos ayuda.

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).