

RMA proactif pour les périphériques connectés à Intersight

Table des matières

[Introduction](#)

[Exigences](#)

[Portée](#)

[Erreurs de mémoire](#)

[Défaillances de disque UCS](#)

[Défaillances de lecteur Hyperflex](#)

[Défaillances des ventilateurs série C](#)

[Défaillances des ventilateurs Fabric Interconnect](#)

[Ce à quoi vous attendre](#)

[Avantages](#)

[Détails supplémentaires](#)

[Détails du workflow](#)

[Configuration avancée \(facultatif\)](#)

[Configuration explicite d'un contact](#)

[Retrait des RMA proactives](#)

[Forum aux questions](#)

Introduction

Ce document décrit le système de RMA proactive. Grâce à la télémétrie des produits connectés, Cisco est en mesure d'offrir une expérience client quasi sans effort lorsque les produits connaissent certaines défaillances. En l'absence d'interaction humaine, une demande de service (SR) et une autorisation de retour de matériel (RMA) seront autorisées de manière proactive, réduisant ainsi considérablement le délai entre l'échec et le remplacement. Ce document couvrira des informations sur ce programme, les actions que les clients doivent entreprendre, les périphériques / problèmes qui sont couverts par ce programme et les configurations disponibles (opt-out, configuration de contact).

Exigences

- L'appareil doit être connecté et déclaré soit directement au cloud Intersight, soit via un appareil virtuel connecté (appareil pris en charge depuis juillet 2021). Reportez-vous au guide [Intersight Getting Started](#) pour la connexion et la demande d'acquisition d'un périphérique. Les appliances virtuelles privées ne sont pas prises en charge.
- Pour les appareils virtuels connectés, la RMA proactive doit être activée, [voir ici pour plus d'informations](#) sur la façon d'activer cela.
- Le périphérique doit être couvert par un contrat d'assistance valide (par exemple, Smart Net Total Care - SNTC)
- Aucune licence n'est requise pour Intersight SaaS (niveau sans licence), un minimum de

licences Essentials est requis sur l'appliance virtuelle connectée (CVA)

Portée

Tous les clients et tous les périphériques répondant aux exigences ci-dessus sont concernés. Ce programme fonctionne sur la base de l'opt-out, bien que pour fonctionner sur des appareils virtuels connectés, la fonctionnalité Proactive RMA doit être activée. Outre les types de défaillance ci-dessous, des scénarios/défaillances matériels supplémentaires sont envisagés pour la couverture de ce programme.

Erreurs de mémoire

Défaillances de mémoire UCS (DIMM Inoperability Fault F0185). Il s'agit d'erreurs non corrigibles, ainsi que de barrettes DIMM du même canal vers des barrettes DIMM ayant subi une erreur non corrigible (UECC). Bien que les modules DIMM situés dans le même canal présentent une défaillance F0185, ils ne sont pas vraiment défectueux et ne seront pas remplacés. Pour plus d'informations sur ce comportement, consultez [CSCvt29521](#). Remarque : tous les modes de gestion (Autonome, UMM - Mode géré UCSM, IMM - Mode géré Intersight) sont pris en charge pour ce type de défaillance.

Mises en garde:

- Les serveurs présentant plusieurs défaillances DIMM dégradées ne sont pas pris en charge. Les clients doivent ouvrir manuellement des dossiers pour ces problèmes.
- Les instances de [CSCvo48003](#) (« Lame M4 - L'épurateur de patrouille enregistre l'adresse DIMM avec la limite 4k ») ou [CSCvo48006](#) (« Rack M4 - L'épurateur de patrouille enregistre l'adresse DIMM avec la limite 4k ») seront exclues

Défaillances de disque UCS

Les défaillances de disque UCS (la plupart des défaillances de disque F1732 et F0181) sont couvertes par cette fonctionnalité. Les disques à l'état Panne prédictive ou Échec provoquent ces pannes et doivent être couverts.

Mises en garde:

- Les serveurs gérés IMM ne sont pas encore pris en charge
- Disques présentant des défaillances, mais dans un état non défaillant apparent (i.e. : configuration étrangère, recopie, reconstruction, etc.) seront exclues.
- Les disques utilisant un contrôleur de stockage HBA non RAID ou passthrough ou les disques en mode JBOD peuvent ne pas avoir suffisamment de preuves de journalisation dans les fichiers de support technique pour déterminer si un disque est tombé en panne et ne peut pas être remplacé. Un sous-ensemble de pannes de disque sur un adaptateur HBA non RAID crée des pannes appropriées et possède suffisamment de preuves de journalisation pour être inclus.

Défaillances de lecteur Hyperflex

La mise en cache en échec permanent et les disques persistants dans Hyperflex (parfois appelés

: Liste noire / Échec permanent / Retiré) sont couverts par cette fonctionnalité.

Remarque : le cluster doit se réparer automatiquement et être sain peu de temps après la défaillance du disque. Dans ce cas, un disque doit toujours être remplacé.

Mises en garde:

- Les clusters présentant plusieurs pannes de disque ne seront pas utilisés.
- Les lecteurs qui correspondent à [FN70234](#) seront exclus
- Les lecteurs qui correspondent aux modèles affectés par [CSCvo58565](#) seront exclus
- Les clusters HX connectés via l'appliance virtuel Intersight Connected ne sont pas encore opérationnels.

Défaillances des ventilateurs série C

Les pannes de ventilateur d'un serveur série C autonome ou UMM (UCSM Managed Mode) sont prises en charge. Codes d'erreur : F0484, F0397, F0794 sont dans le champ d'application.

Mises en garde:

- Les serveurs gérés IMM ne sont pas encore pris en charge
- Plusieurs pannes de ventilateur survenant simultanément ne sont probablement pas des pannes matérielles de ventilateur et ne sont pas prises en charge pour le moment
- Les pannes de ventilateur temporaires ne doivent pas générer de dossier RMA proactif

Défaillances des ventilateurs Fabric Interconnect

Les pannes de ventilateur au sein d'une interconnexion de fabric en mode UMM (UCSM Managed Mode) sont prises en charge. Codes d'erreur : F0484, F0397 sont dans le champ d'application.

Mises en garde:

- Les serveurs gérés IMM ne sont pas encore pris en charge
- Plusieurs pannes de ventilateur survenant simultanément ne sont probablement pas des pannes matérielles de ventilateur et ne sont pas prises en charge pour le moment

Ce à quoi vous attendre

Lorsqu'un événement de panne couvert se produit, une demande de service et une RMA sont générées. Points d'intérêt :

1. Les e-mails seront envoyés à partir de sherholm@cisco.com, les clients peuvent souhaiter autoriser spécifiquement cette adresse.
2. Le dossier sera créé avec l'e-mail configuré (voir la section de configuration avancée ci-dessous) ou le dernier utilisateur autorisé qui s'est connecté à Intersight.
3. Les autres utilisateurs du compte Intersight qui sont habilités en vertu du contrat sont copiés sur l'e-mail. Si les utilisateurs sont explicitement configurés (via le balisage, voir ci-dessous), seuls les utilisateurs configurés recevront le message.
4. Tout utilisateur autorisé peut prendre possession de la RMA et remplir les informations

requis.

5. L'outil RMA de Cisco envoie des rappels pour remplir le projet de RMA à l'utilisateur avec lequel le dossier a été ouvert.

Après la création d'une demande de service, les clients recevront un e-mail similaire à l'exemple ci-dessous :

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:

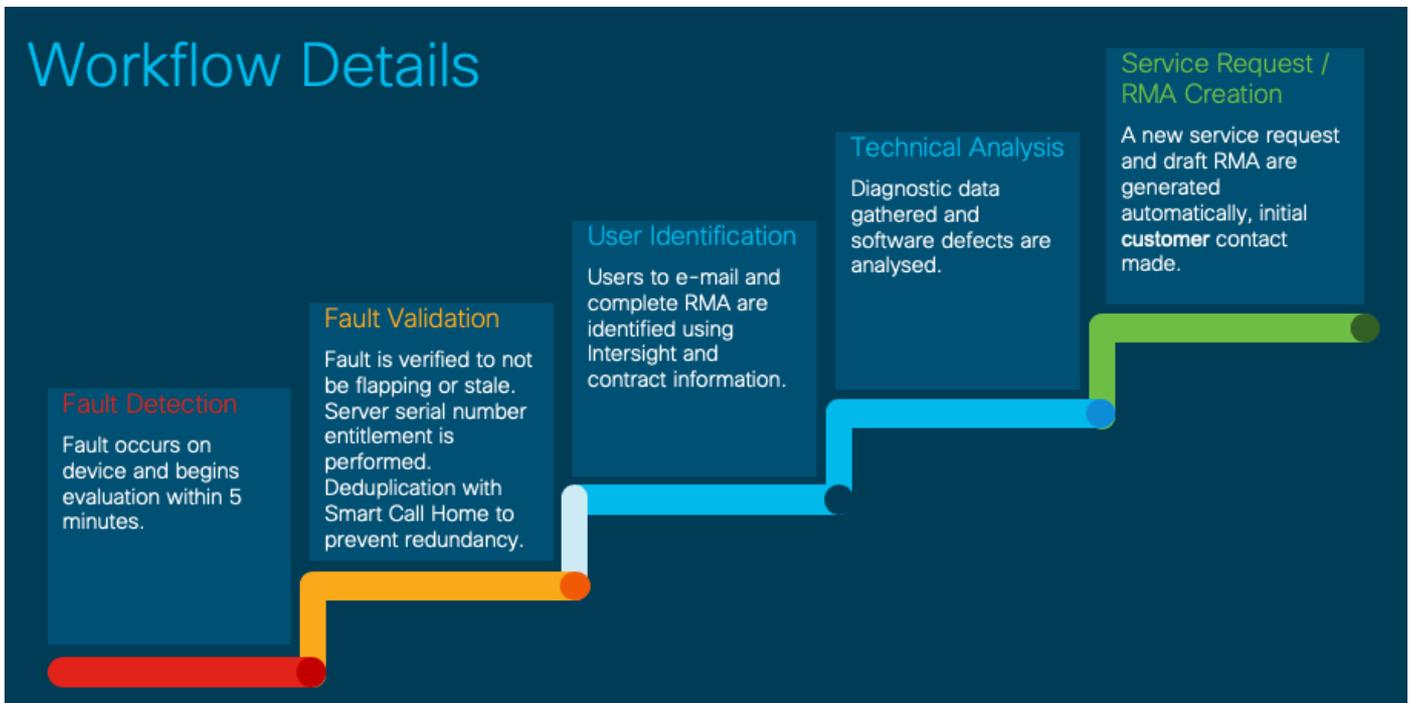
<https://intersight.com/an/cond/alarms/?Moid=moid> Please let me know if you have further questions, Sincerely, Sherlock Technical Consulting Engineer. Customer Delivery Cisco Customer Experience

Avantages

1. Réduction significative des efforts pour recevoir une pièce de rechange.
2. Création automatique de demandes de service - temps de réaction plus rapide aux événements.
3. Autorisation préalable de RMA.
4. Possibilité de renseigner les détails RMA immédiatement après le contact.
5. Collecte automatique de données de diagnostic ciblées.
6. Filtrage des défauts logiciels : les défaillances logicielles se faisant passer pour des défaillances matérielles ne génèrent pas de RMA inutiles.

Détails supplémentaires

Détails du workflow



Configuration avancée (facultatif)

Deux options de configuration avancée sont actuellement prises en charge. Les options de configuration sont définies à l'aide de balises dans Intersight.

Les balises décrites ci-dessous peuvent être configurées à l'un des niveaux suivants :

1. Compte (via l'interface utilisateur graphique)
2. Organisation (via API)
3. Périphérique cible/enregistré (via l'API)

Pour les clients utilisant l'appliance virtuelle connectée, le balisage peut être effectué soit sur l'appliance elle-même, soit sur le cloud Intersight.

Pour plus d'informations sur les balises de paramètres, consultez le document [Setting Tags in Intersight](#).

Configuration explicite d'un contact

Les clients peuvent configurer explicitement la ou les adresses e-mail qu'ils souhaitent associer à la fois à la demande de service et à la RMA. Le nom/la clé de la balise est « AutoRAMmail » et la valeur est une liste CSV d'e-mails que vous souhaitez notifier et auxquels vous avez droit. La RMA proactive utilisera une base de premier rapprochement et analysera les e-mails de gauche à droite. Par exemple, si vous utilisez « user@example.com,user2@example.com » user@example.com sera tenté en premier, mais tous les e-mails seront copiés.

Avertissement : pour qu'un dossier soit ouvert, au moins un e-mail de la liste CSV doit correspondre à un compte CCO valide associé au contrat sous lequel le numéro de série du périphérique est couvert.

Veillez noter que Intersight a une limite de caractères pour les balises de 255 caractères. Pour cette raison, Proactive RMA prend en charge toute balise commençant par AutoRMAEmail (par exemple : AutoRMAEmail1, AutoRMAEmail2) et concatène toutes les valeurs ensemble.

Si vous utilisez l'API pour configurer des balises, la balise doit ressembler à :

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

Voir ci-dessus pour le lien vers le document traitant des détails sur le balisage.

Retrait des RMA proactives

Pour vous désinscrire,

Si vous utilisez l'API, la balise doit être comme indiqué ci-dessous.

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

Pour revenir à des RMA proactives (si vous n'y êtes pas autorisé), les utilisateurs peuvent modifier le tag en :

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

Ils peuvent également supprimer la balise dans son intégralité. Remarque : les utilisateurs n'ont PAS besoin de s'inscrire via des balises s'ils ne se sont pas désinscrits. Ils sont automatiquement activés, sauf s'ils se sont désinscrits.

Forum aux questions

Q : Quelles informations Cisco recueillera-t-il pour ces défaillances ?

A : Détails sur les pannes (heure/périphérique/etc.), informations d'inventaire (modèle/série/micrologiciel), données de diagnostic applicables (par exemple : prise en charge des technologies CIMC/UCSM/HX).

Q : Quel est le temps de réaction ?

R : Les dossiers sont généralement ouverts et la RMA est créée dans l'heure qui suit l'apparition de la panne. Cela inclut tout le temps nécessaire pour générer et traiter les données de diagnostic appropriées.

Q : Qui peut envoyer la RMA ?

R : Tout utilisateur autorisé sur le contrat dont le périphérique est couvert peut soumettre la RMA, il n'est pas nécessaire qu'il soit le même individu que celui qui est le contact sur la demande de service du centre d'assistance technique. La RMA est initialement associée à un compte CCO spécifique. Les utilisateurs qui souhaitent remplir la RMA peuvent cliquer sur le bouton « Actions » dans le coin supérieur droit de la RMA et sélectionner « Transférer l'affectation ». Dans l'écran suivant, laissez votre CCO dans la zone de saisie et cliquez sur « Submit » (Envoyer).

Q : Une erreur s'affiche lors du chargement de la RMA. Comment puis-je envoyer cette RMA ?

R : Des cookies/cache de navigateur obsolètes peuvent occasionner des problèmes lors du chargement de la RMA. Essayez d'abord de charger la RMA dans une fenêtre de navigation privée ou dans un autre navigateur. Si le problème persiste, envoyez-nous un e-mail pour demander de l'aide.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.