

Crosswork Network Insights、Trust Insights、またはTraffic Analysis Serviceリクエストの作成

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[アプリケーション内からケースを開く](#)

概要

このドキュメントでは、Crosswork Network Insights(CNI)、Crosswork Trust Insights(CTI)、またはCrosswork Traffic Analysis(CTA)のケースをオープンするために必要な手順について説明します。サービス契約、ライセンス、および製品ID (シリアル番号) は、他のシスコ製品と同じ方法で管理されないため、プロセスは若干異なります。

前提条件

要件

このドキュメントは、crosswork.cisco.com サイトへの有効なログイン権を持つすべてのユーザーに適用できます。リンクされたドキュメントでは、ユーザーアカウントの問題に関するサポートを受ける方法について説明します。

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Connection Online(CCO)ユーザーアカウント情報
- CNIまたはCTIアカウントに関連付けられているサービス契約またはその他の情報。

使用するコンポーネント

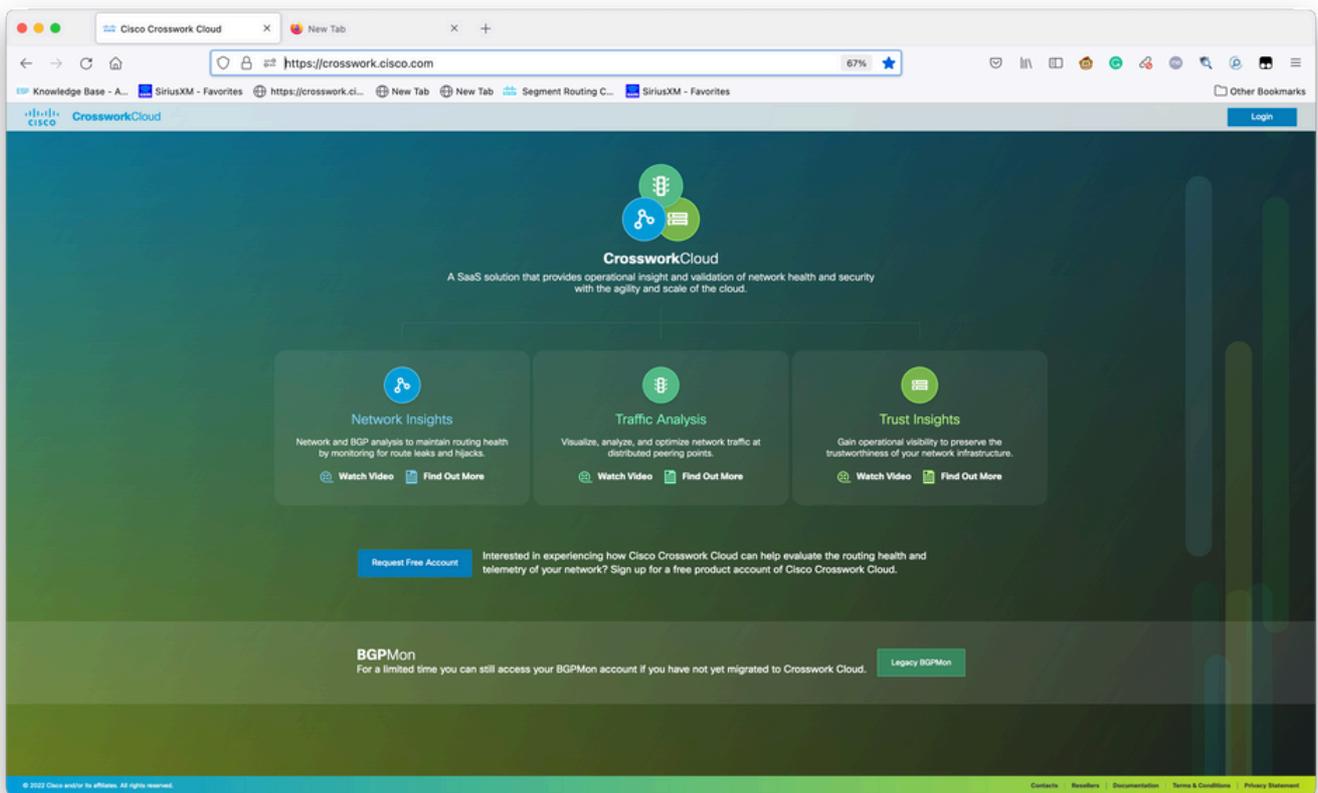
このドキュメントの情報は、特定のソフトウェアリリースのソフトウェアに基づくものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

アプリケーション内からケースを開く

注：製品が頻繁に変更されるため、表示されるイメージは若干異なることがあります。

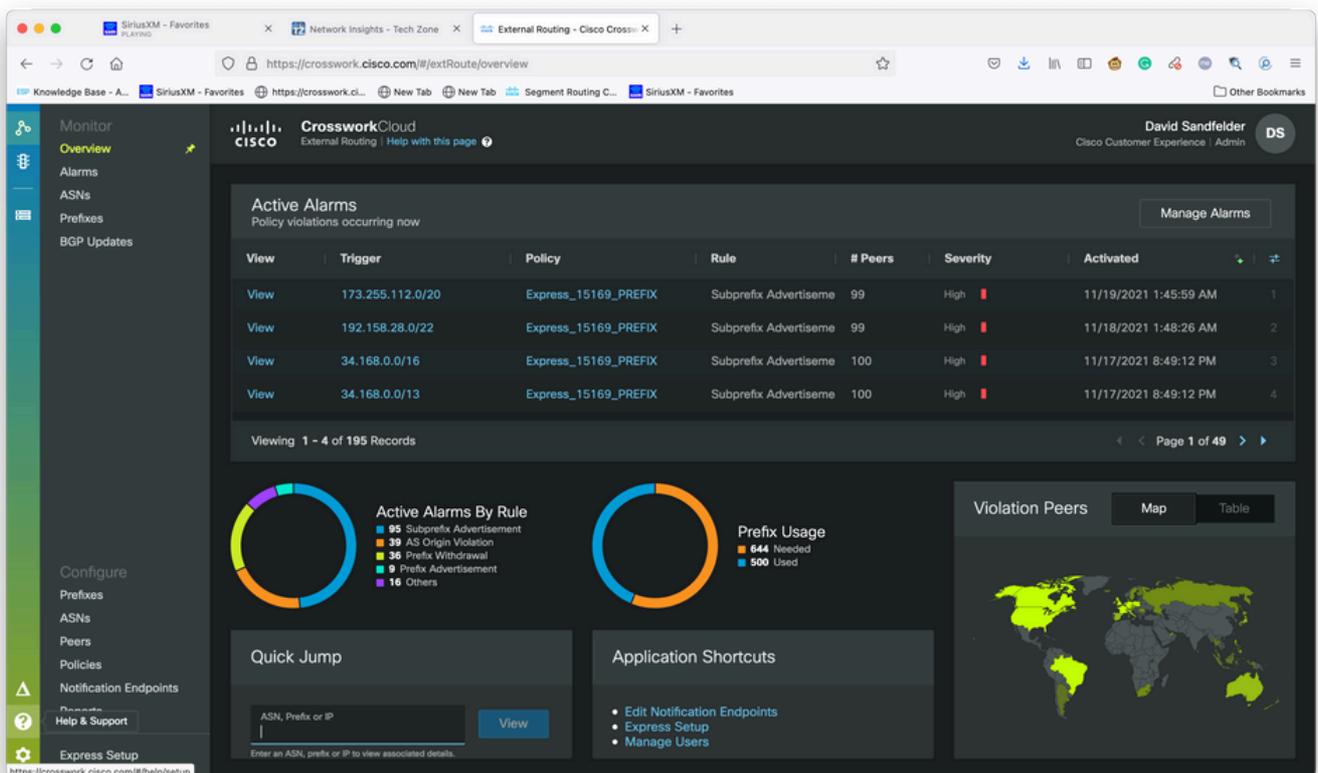
ステップ1：クロスワーククラウドクロスワーククラウドウェルカム画面にアクセスし、資格情報でログインします。



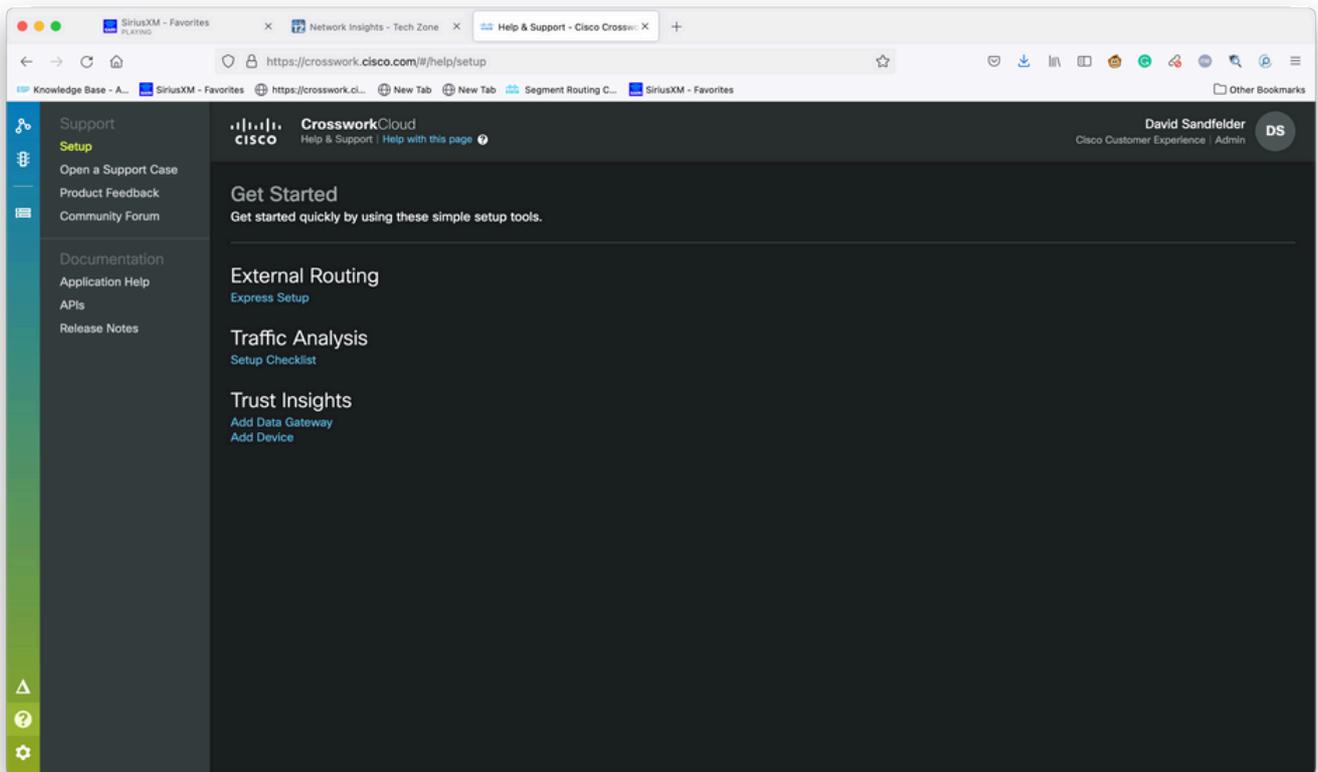
Crosswork Cloud Welcome画面

ステップ2：問題を文書化できる限り多くの情報を収集した後。選択?アイコンをクリックします

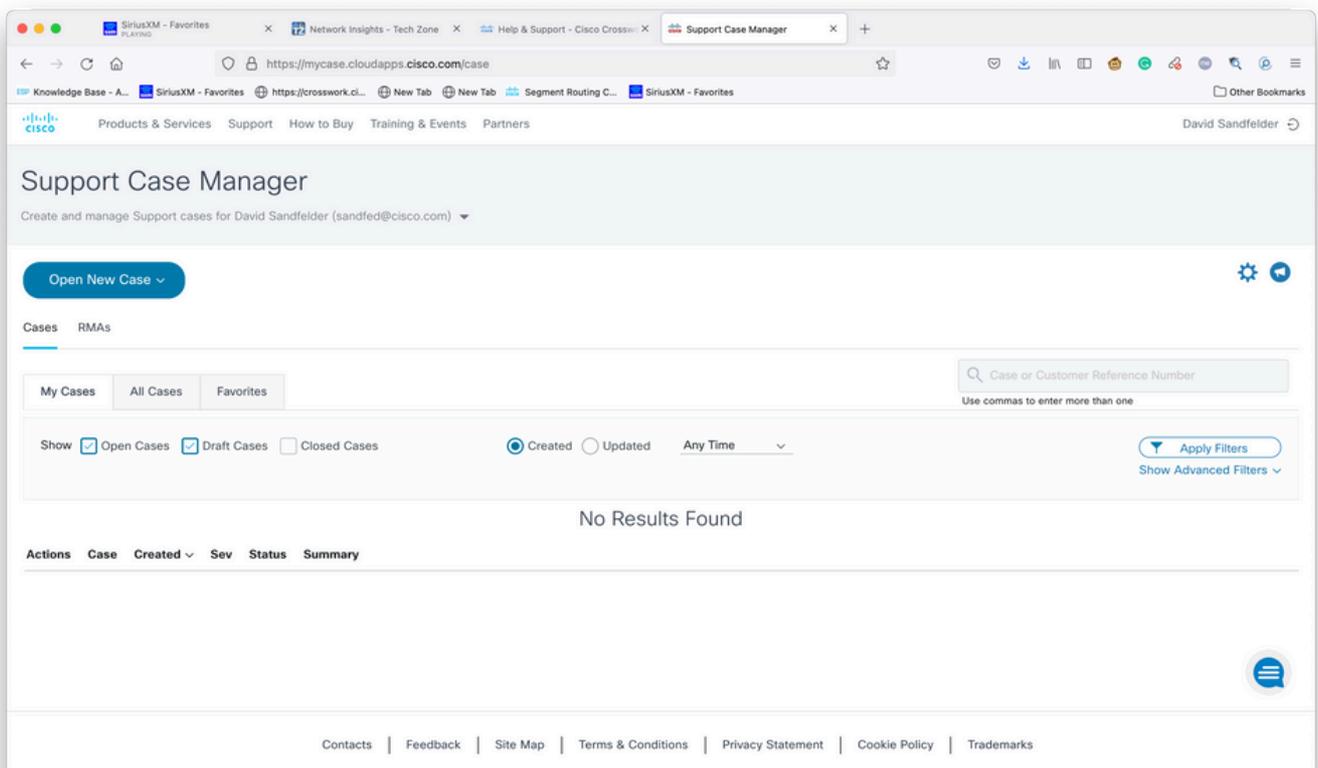
。



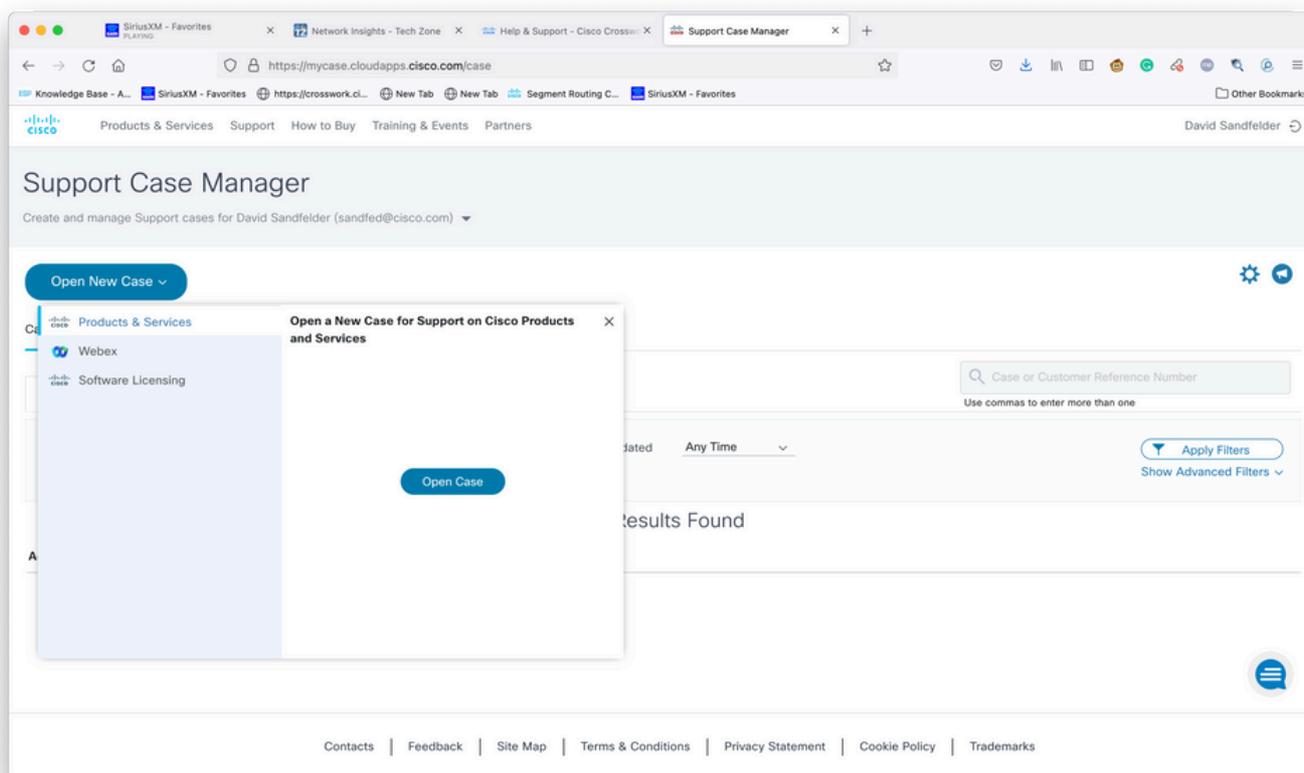
ステップ3: 画面の左上の角から、Open Support Case図に示すように



ステップ4:[Support Case Manager]画面で、図のように[Open New Case]を選択します。

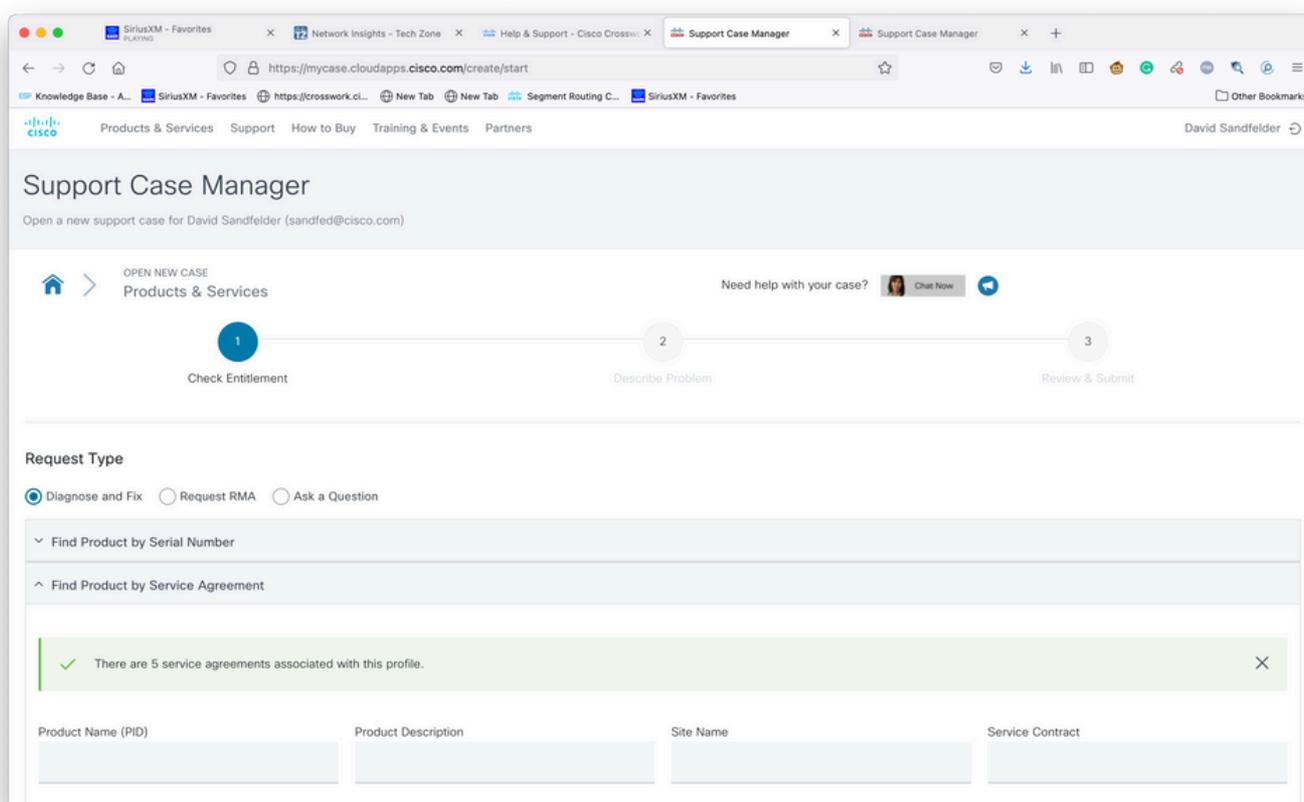


ステップ5：ドロップダウンメニューから[Products and Service]を選択し、図に示すように[Open New Case]を選択します。



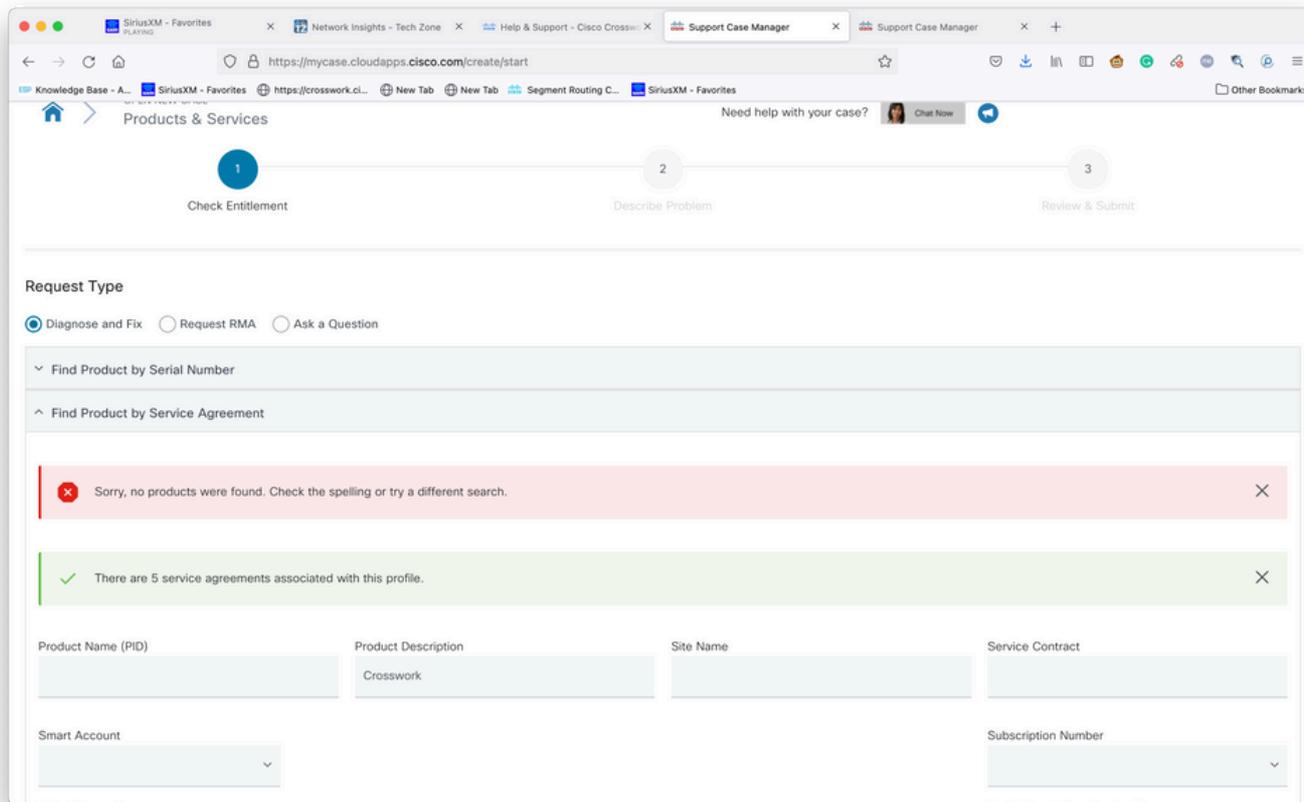
新しいケース画面を開く

ステップ6：画面の[Request Type]セクションで、[Find Product By Service Agreement]を選択し、図に示すように製品の説明にCrossworkと入力します。



製品検索

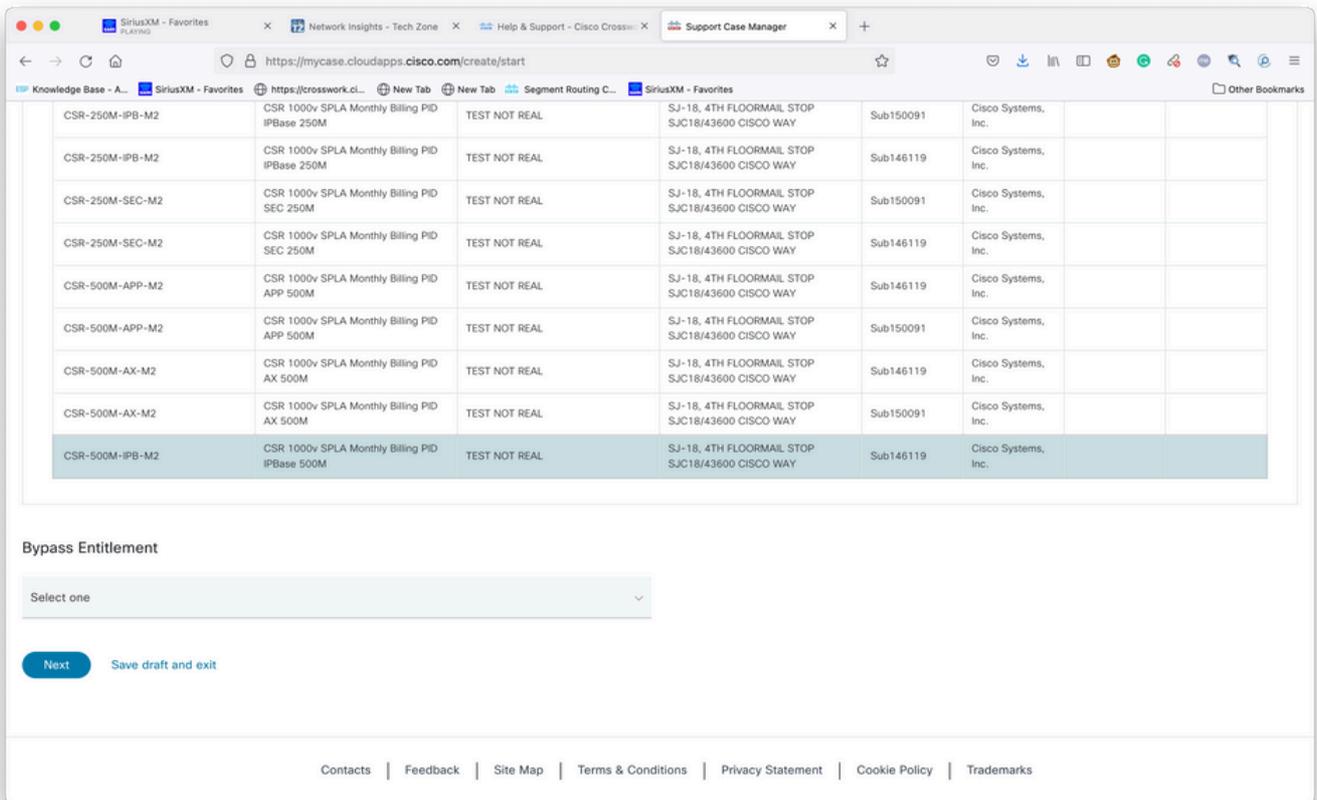
ステップ7：次の図のような応答は、サービス契約がアカウントに関連付けられていないことを示します。アカウントに関連付けられている適切な契約を取得するには、シスコまたはシスコパートナーに連絡する必要があります。問題が緊急の場合は、Cisco CXにお問い合わせください。



The screenshot shows the Cisco Support Case Manager interface. At the top, there is a progress bar with three steps: 1. Check Entitlement, 2. Describe Problem, and 3. Review & Submit. Below the progress bar, the 'Request Type' section has three radio buttons: 'Diagnose and Fix' (selected), 'Request RMA', and 'Ask a Question'. Underneath, there are two search options: 'Find Product by Serial Number' and 'Find Product by Service Agreement'. A red error message states: 'Sorry, no products were found. Check the spelling or try a different search.' Below that, a green success message states: 'There are 5 service agreements associated with this profile.' At the bottom, there is a table with the following columns: Product Name (PID), Product Description, Site Name, and Service Contract. The table contains one row with the following data: Product Name (PID) is empty, Product Description is 'Crosswork', Site Name is empty, and Service Contract is empty. Below the table, there are two dropdown menus: 'Smart Account' and 'Subscription Number'.

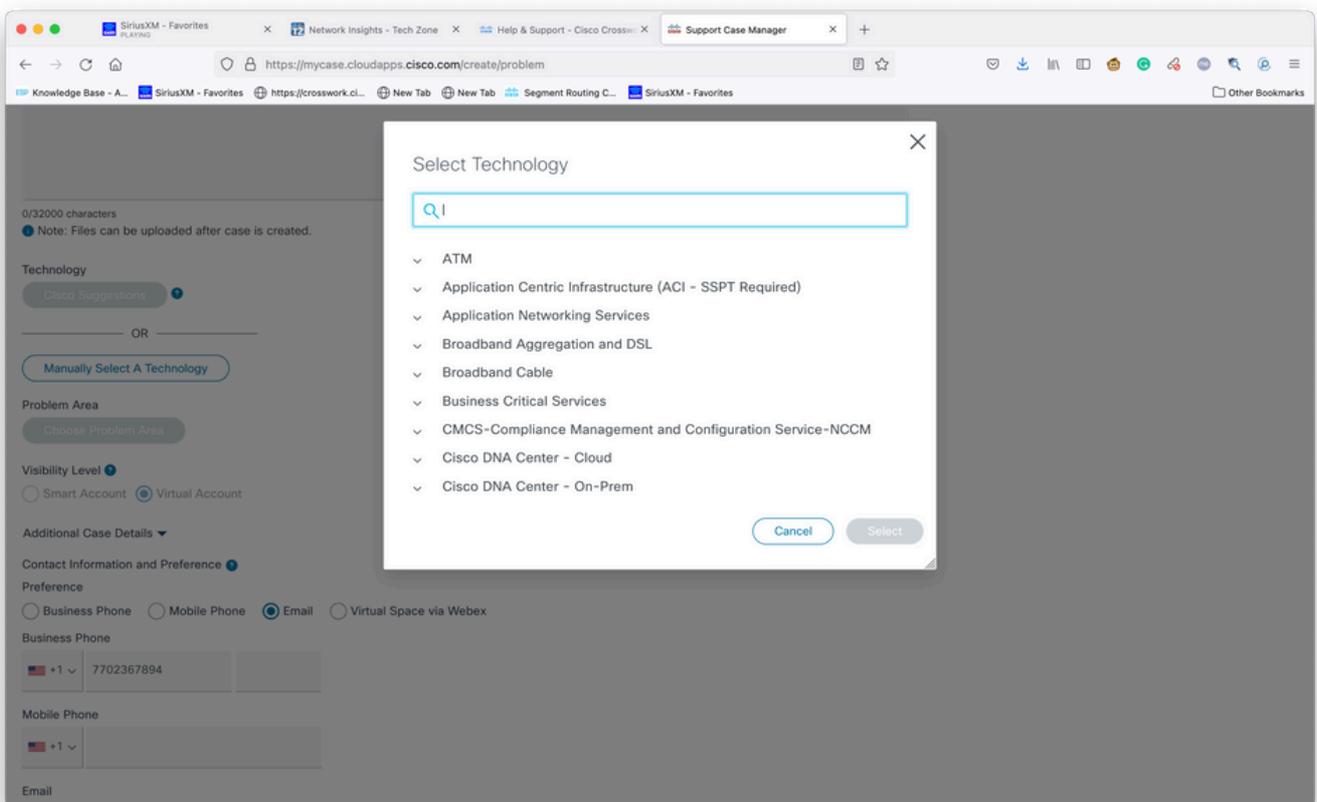
権限の確認

ステップ8：図に示すように、[Crosswork Network Insights]のエントリを選択し、[Next]を選択します。



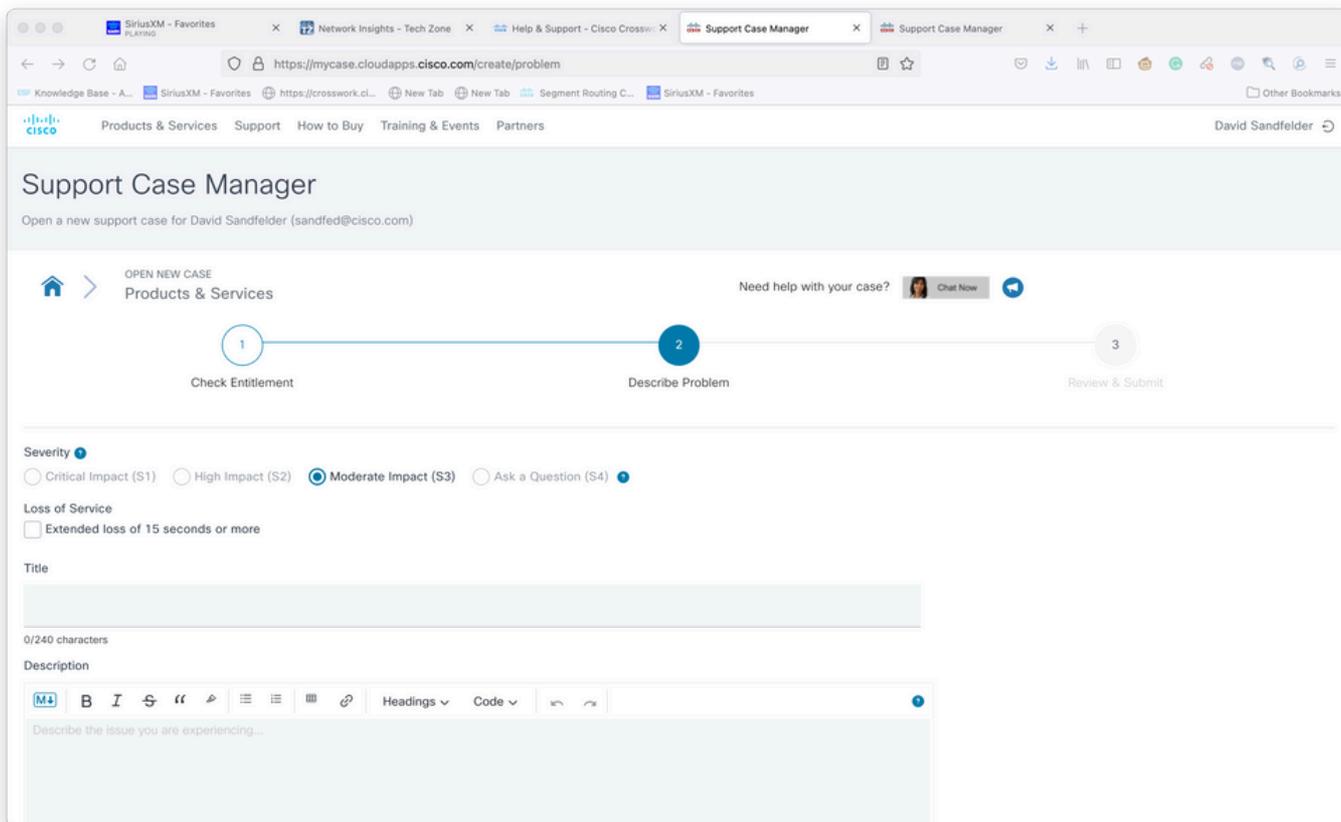
サポート契約リストに記載されている製品

サポート契約の下に多数の製品がある場合は、図に示すように検索ツールを使用する方が簡単です。



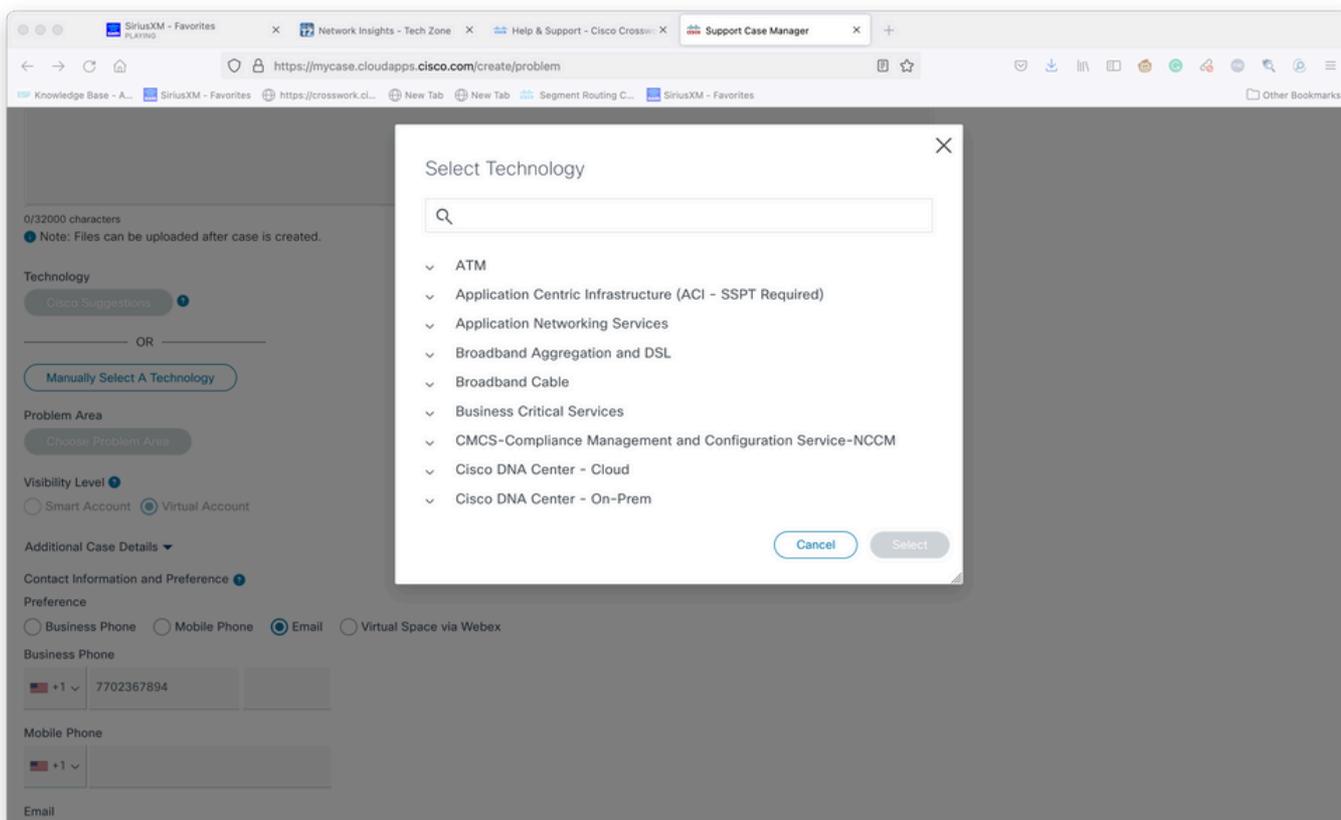
テクノロジーによる検索

ステップ9：問題を説明できる限り多くの情報を入力します。



[Provide Case Details]画面

ステップ10：画面の下部にスクロールし、[Manually Select A Technology]を選択し、Crosswork Network InsightsまたはCrosswork Trust insightsを検索して、図に示すように[Select]をクリックします。



テクノロジー選択画面

ステップ11：フォームの残りの部分を入力し、[送信(Submit)]を選択します。プロセスのいずれかの時点で、より詳細な情報を収集する必要がある場合、または手順を進める必要がある場合は、ケースをドラフトとして保存します。Support Case Managerに戻ると、最初のページに下書きケースが表示されます。

The screenshot shows the 'create/problem' form in the Cisco Support Case Manager. The form is titled 'NMS (Network Management Services) > Cisco Crosswork Network Insights' and includes a 'Change' button. The 'Problem Area' section has a 'Choose Problem Area' button. The 'Visibility Level' section has radio buttons for 'Smart Account' and 'Virtual Account', with 'Virtual Account' selected. The 'Additional Case Details' section is expanded. The 'Contact Information and Preference' section includes a 'Preference' section with radio buttons for 'Business Phone', 'Mobile Phone', 'Email', and 'Virtual Space via Webex', with 'Email' selected. Below this are input fields for 'Business Phone' (country code '+1' and number '7702367894') and 'Mobile Phone' (country code '+1'). The 'Email' field contains 'sandfed@cisco.com' with a character count of '17/80 characters'. The 'New Case Email Confirmation' section has radio buttons for 'Yes' and 'No', with 'Yes' selected. The 'Case Notifications (Contact & CC List)' section has radio buttons for 'On' and 'Off', with 'Off' selected. The 'CC Recipients (optional)' section has a text input field with a placeholder: 'Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com'.

詳細の追加

The screenshot shows the 'case' page in the Cisco Support Case Manager. The page title is 'Support Case Manager' and the subtitle is 'Create and manage Support cases for David Sandfelder (sandfed@cisco.com)'. There is a navigation bar with links for 'Products & Services', 'Support', 'How to Buy', 'Training & Events', and 'Partners'. The main content area includes an 'Open New Case' button, a search bar for 'Case or Customer Reference Number', and a filter section with checkboxes for 'Open Cases', 'Draft Cases', and 'Closed Cases', and radio buttons for 'Created' and 'Updated'. There is also a 'Download Cases as Excel' button and a 'Cases per page' dropdown set to '10 | 25 | 50'. Below the filter section is a table with columns for 'Actions', 'Case', 'Created', 'Sev', 'Status', and 'Summary'. The table contains one row with the following data: 'Draft', '11/19/2021', '3', 'Not Submitted', and '[No Title Provided]'. The footer contains links for 'Contacts', 'Feedback', 'Site Map', 'Terms & Conditions', 'Privacy Statement', 'Cookie Policy', and 'Trademarks'.

ステップ12:Support Case Managerでは、重大度の低いケースの送信が制限されます。この問題がCXグループに通知され、サービスエンジニアがケースで提供された優先連絡先情報を使用して応答します。複雑なケースの場合は、重要度の低いケースを作成してから、ケース番号を付けてCisco CXに電話し、重要度を上げるように依頼できます。これにより、Cisco CXを導入する前に情報を提供し、ファイルを添付して詳細な調査を行うことができ、時間を節約できます。