Cisco Secure Accessサポートチームに連絡する

内容

[はじめに](#)
[Secure Accessサポートチームへの連絡方法](#)
[セキュアアクセスサポートチームへの連絡方法（トライアルアカウント）](#)
[シスコアカウントをサービス契約に関連付ける](#)
[Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集](#)
[テクニカルサービスリソースガイド](#)
[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Technical Assistance Center(TAC)の一部としてSecure Access Support Teamに連絡するために必要な手順について説明します。

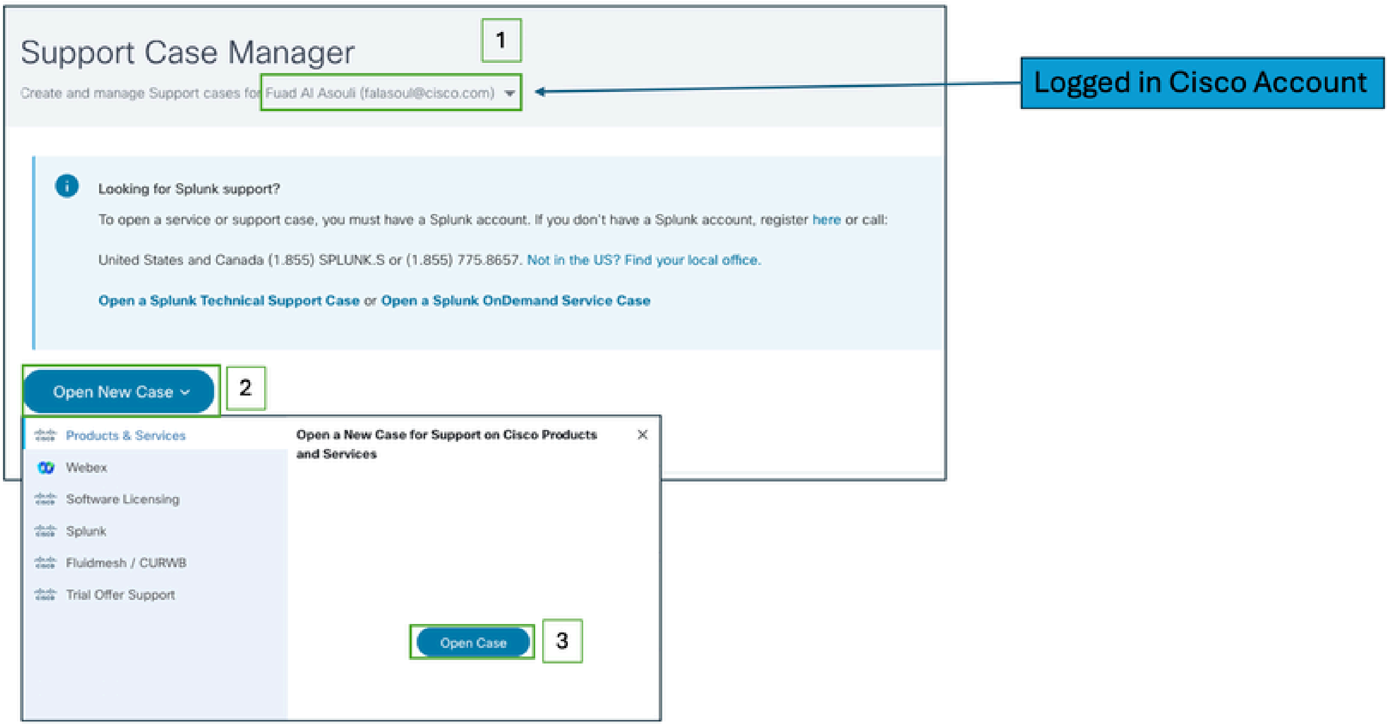
Secure Accessサポートチームへの連絡方法

Secure Access製品に関するご質問やご質問、または統合機能に関するご質問は、Secure Accessサポートチームにお問い合わせください。

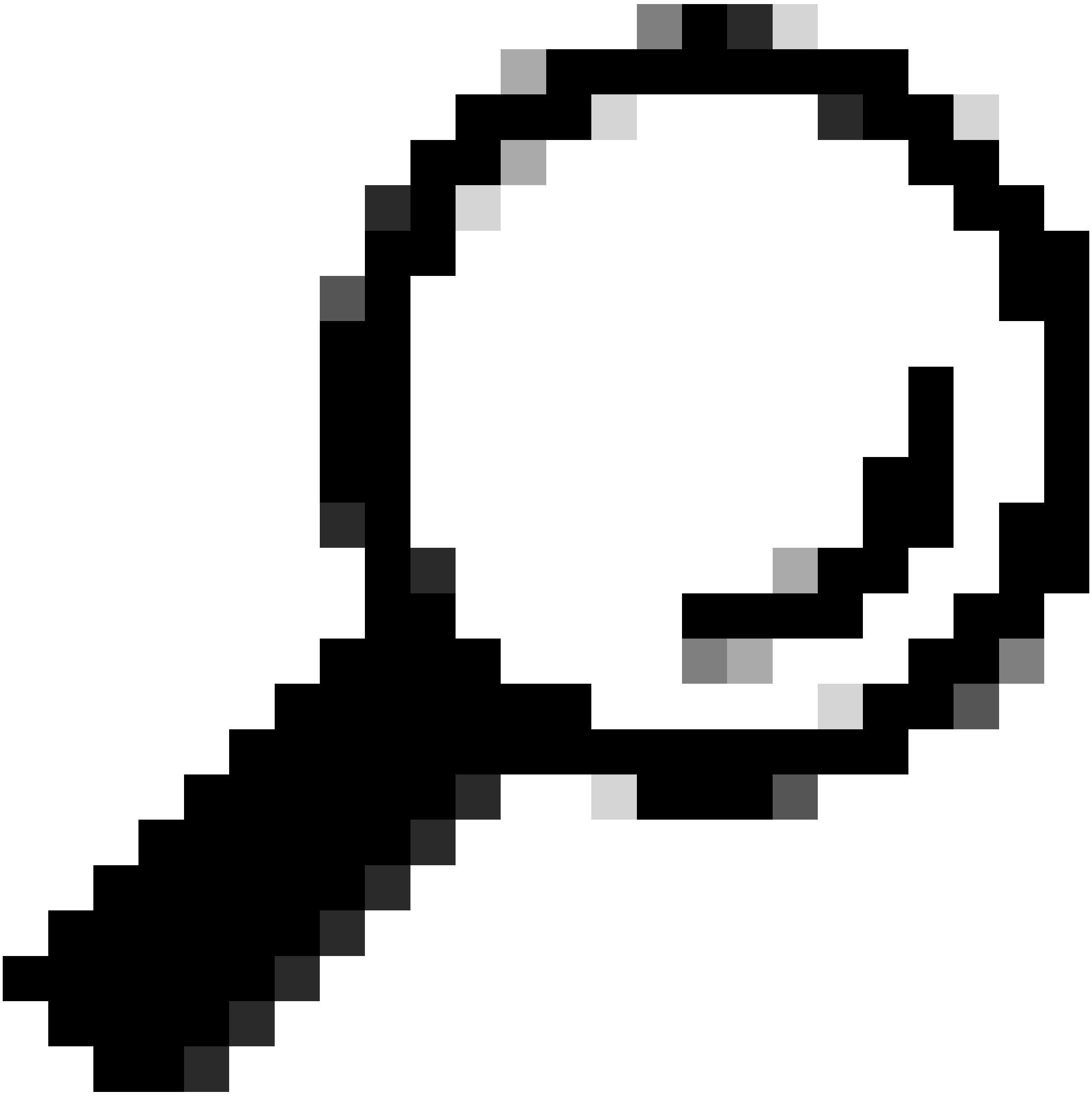
ステップ1:[Support Case Manager](#)ツールにログインします。

ステップ2:Open New Caseをクリックします。

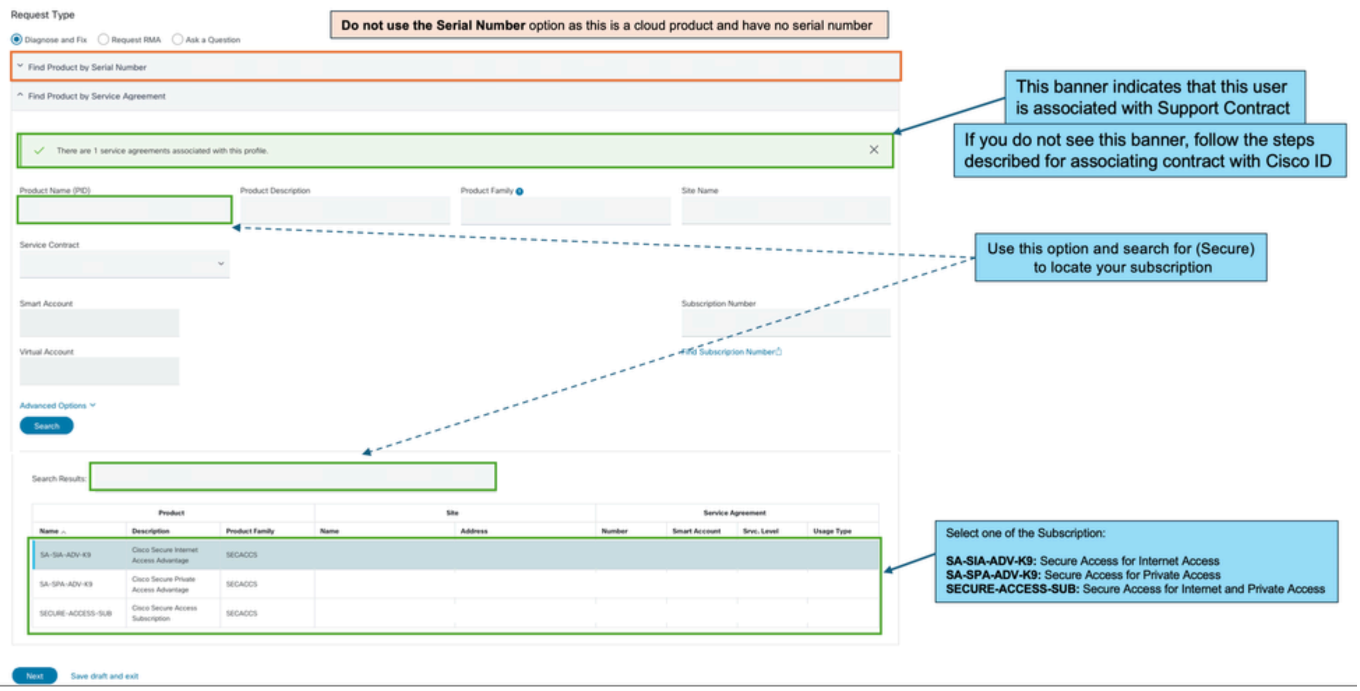
ステップ3:Open Caseをクリックします。



ステップ4:Secure Accessサブスクリプションを見つけるには、いずれかのオプションを直接選択するか、[製品名(PID)]セクションで(Secure)を検索します。



ヒント：サポート契約に関連付けられたアカウントでログインしていることを確認します。（「サービス契約による製品の検索」）セクションに、関連付けられた契約数を示すバナーが表示されます。



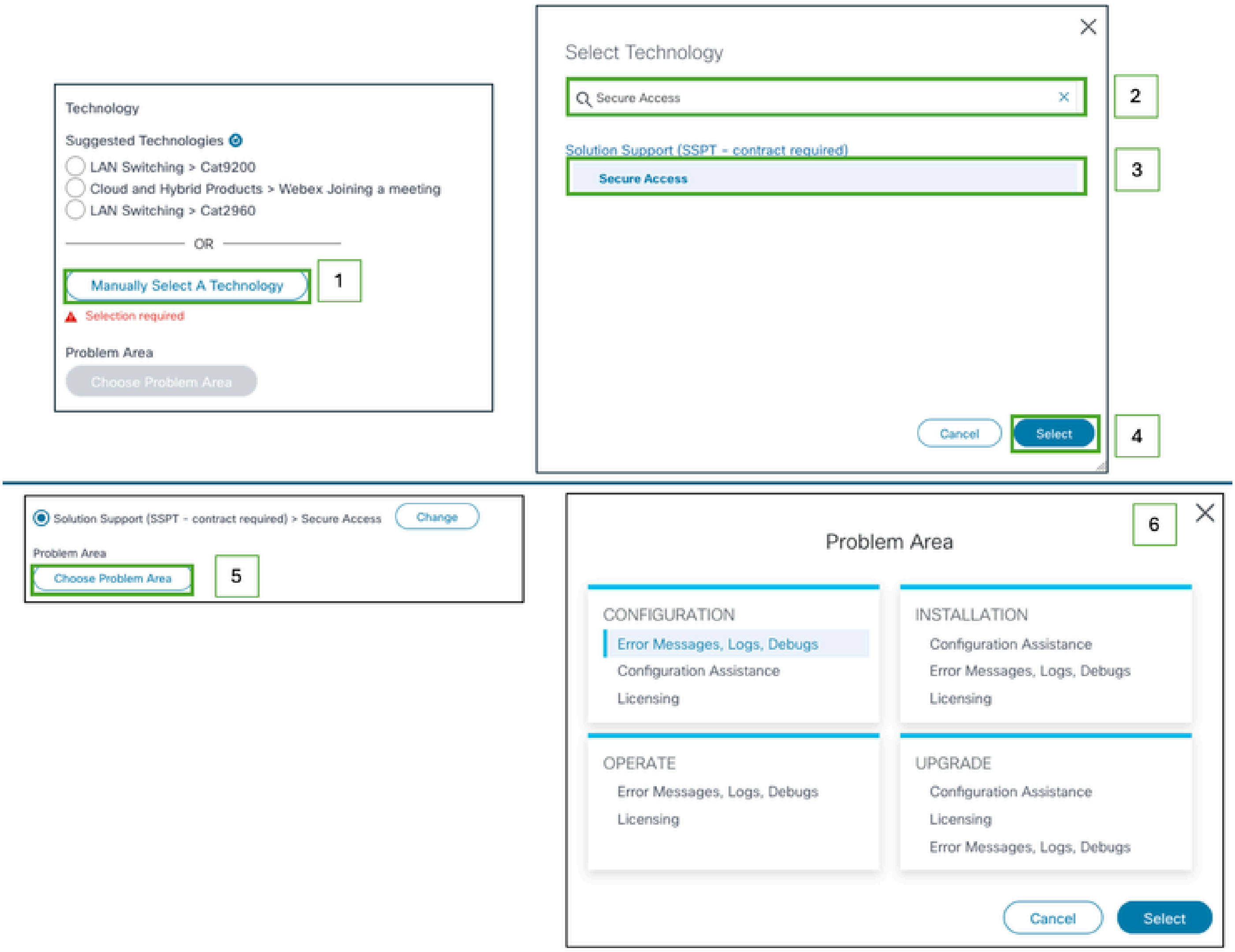
ステップ5: [次へ]をクリックして、次のステップに進みます。

ステップ6：サポートチケットの詳細（タイトルと説明）を入力します。

注:[シスコの重大度およびエスカレーションガイドライン。]

ステップ7：セキュアアクセステクノロジーとサブテクノロジーを選択します。

ステップ8：問題領域を選択します。



ステップ9：このサポートチケットに関する通知を受け取るCCリストを追加します。

手順10：チケットを送信します。

注：受信トレイにサポートチケットの確認が記載されたメールが届いているかどうかを確認します。サポートチームからの初期メールは、エンジニアがチケットに割り当てられると受信できます。

セキュアアクセスサポートチームへの連絡方法（トライアルアカウント）

Prove of Concept(POC)またはProve of Value(POV)のトライアルアカウントがあり、シスコサポートチームでサポートチケットを開く場合は、このセクションで説明されている手順を確認してください。

ステップ1:Support Case Managerツールにログインします。

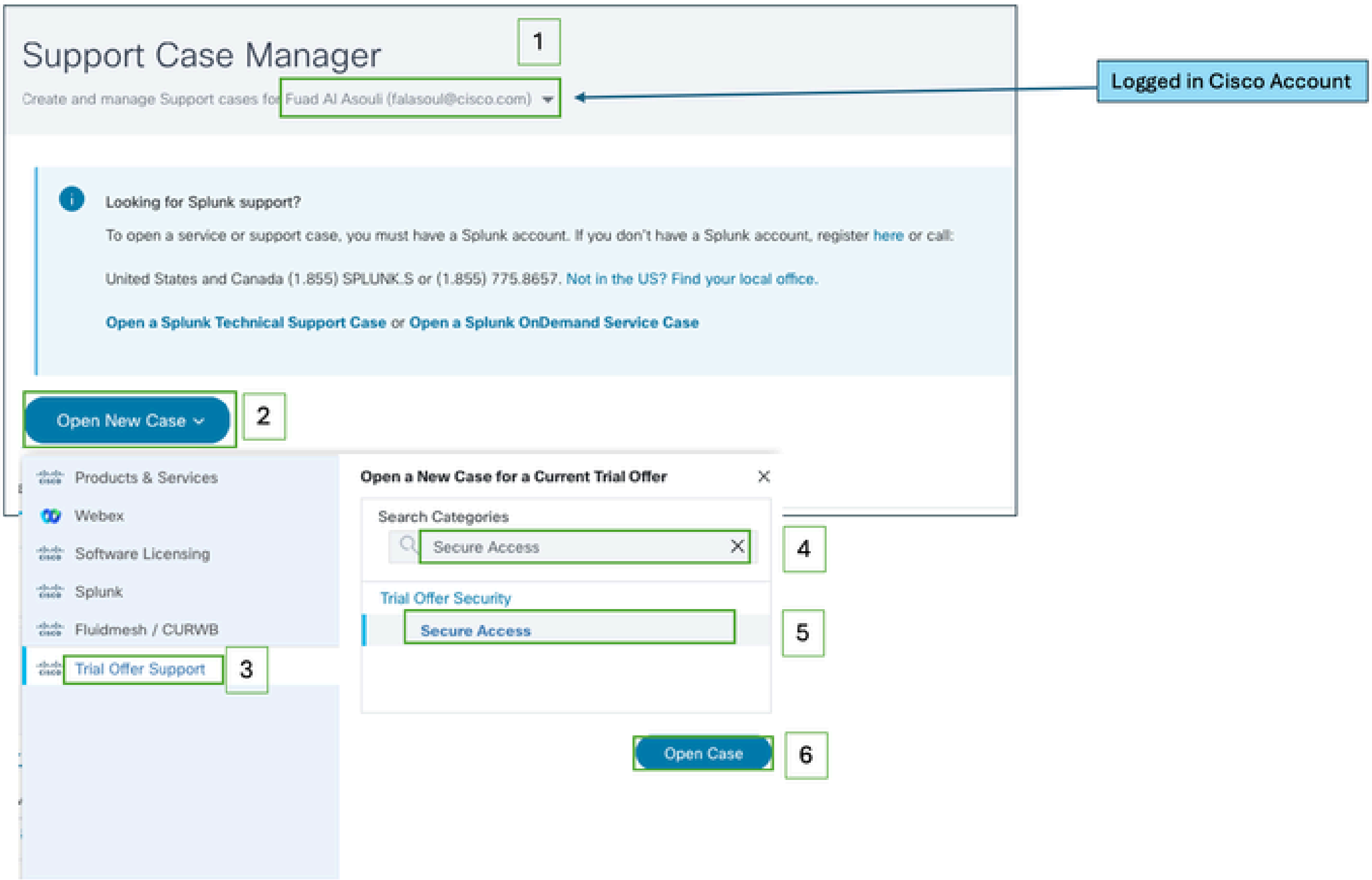
ステップ2:Open New Caseをクリックします。

ステップ3：試用版オファーサポートを選択します。

ステップ4：セキュアアクセスを検索します。

ステップ5：セキュアアクセスを選択します。

ステップ6: 「オープン・ケース」を選択します。



ステップ7：サポートチケットの詳細（タイトルと説明）を入力します。

注:シスコの重大度およびエスカレーションガイドライン。

ステップ8：このサポートチケットに関する通知を受け取るCCリストを追加します。

手順9：チケットを送信します。

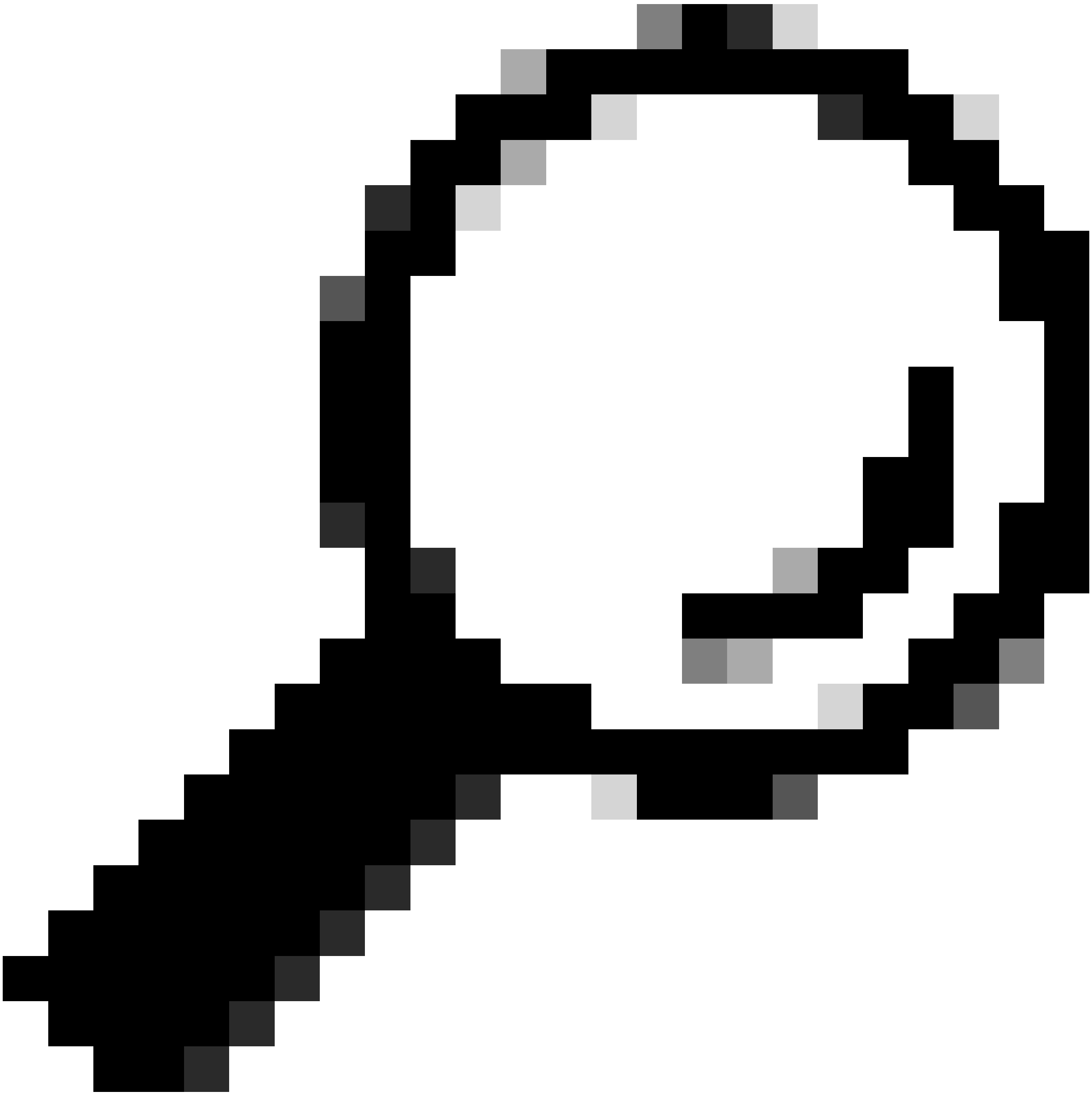
注：受信トレイにサポートチケットの確認が記載されたメールが届いているかどうかを確認します。サポートチームからの初期メールは、エンジニアがチケットに割り当てられると受信できます。

シスコアカウントをサービス契約に関連付ける

上記の手順を実行しても、セキュアアクセスサブスクリプションが見つからない場合は、契約をシスコIDに関連付ける必要があります。

次の記事に記載されている手順を実行して、Cisco IDを契約に関連付けます。Cisco.comアカウントにシスコサービス契約アクセスを追加する方法

契約を関連付けたら、この記事の前のセクションで説明した手順を使用して、サポートチケットを開きます。



ヒント：契約IDを確認するには、Cisco Secure Accessの購入を支援した営業担当者またはパートナーにお問い合わせください

Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集

Cisco Secure Accessの使用中にシスコサポートチームに問い合わせる必要がある問題や、問題の基本的な調査を行ってログを調べ、問題を切り分けようとする問題が発生する場合があります。この記事では、セキュアアクセスに関連する基本的なトラブルシューティングログの収集方法について説明します。すべての手順がすべてのシナリオに適用されるわけではないことに注意してください。

Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集

テクニカルサービスリソースガイド

シスコテクニカルサービスは、お客様のシスコ製品とネットワークを効率的に運用し、最新のシステムとアプリケーションソフトウェアのメリットを享受できるよう支援します。テクニカルサポートが必要な場合は、シスコテクニカルサービス契約で提供されているリソースとツールを使用して問題を迅速に解決できます。

シスコサポートのサービスレベル契約の詳細については、『テクニカルサービスリソースガイド』を参照してください。

関連情報

- Secure Accessサポートチームの基本的な情報のトラブルシューティングと収集
- Cisco.comアカウントにシスコサービス契約アクセスを追加する方法
- テクニカルサービスリソースガイド
- シスコ重大度およびエスカレーションガイドライン
- Support Case Manager
- テクニカルサポートとダウンロード - Cisco Systems

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。