

Contact opnemen met Cisco Secure Access Support Team

Inhoud

[Inleiding](#)

[Contact opnemen met een Secure Access Support-team](#)

[Contact opnemen met een Secure Access Support Team \(proefaccount\)](#)

[Cisco-account aan servicecontract koppelen](#)

[Probleemoplossing en verzameling van basisinformatie voor het Secure Access Support Team](#)

[Resourcegids voor technische services](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen die nodig zijn om contact op te nemen met het Secure Access Support Team als onderdeel van Technical Assistance Center (TAC).

Contact opnemen met een Secure Access Support-team

Neem contact op met het Secure Access Support-team als u vragen of vragen hebt over het Secure Access-product of als het geïntegreerde functies is.

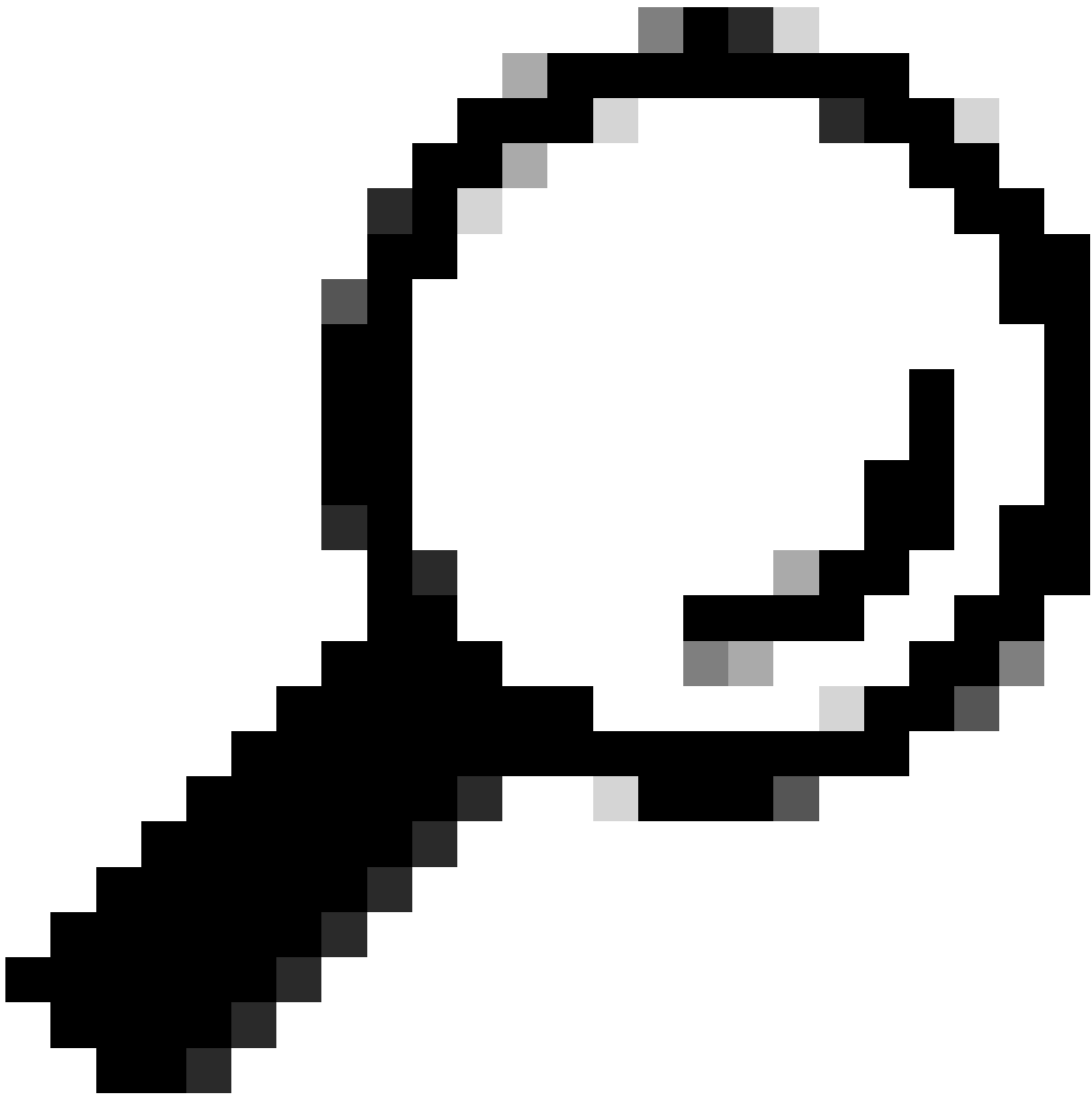
Stap 1: Meld u aan bij de [Support Case Manager](#) tool.

Stap 2: Klik op Open New Case.

Stap 3: Klik op Open Case.

The screenshot displays the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (faldasoul@cisco.com)', indicated by a blue box labeled 'Logged in Cisco Account' and a green box labeled '1'. Below the header, there is a message: 'Looking for Splunk support? To open a service or support case, you must have a Splunk account. If you don't have a Splunk account, register here or call: United States and Canada (1.855) SPLUNK.S or (1.855) 775.8657. Not in the US? Find your local office. Open a Splunk Technical Support Case or Open a Splunk OnDemand Service Case'. The 'Open New Case' dropdown menu is highlighted with a green box labeled '2', showing a list of product categories: Products & Services, Webex, Software Licensing, Splunk, Fluidmesh / CURWB, and Trial Offer Support. The 'Open Case' button is highlighted with a green box labeled '3'.

Stap 4: Zoek uw Secure Access-abonnement door rechtstreeks een van de opties te selecteren of zoek naar (Secure Access) in het gedeelte Product-ID.



Tip: Zorg ervoor dat u bent ingelogd met een account dat aan een ondersteuningscontract is gekoppeld. Onder de sectie (Product zoeken op servicecontract) kan een banner met een aantal gekoppelde contracten worden weergegeven.

Request Type

Diagnose and Fix
 Request RMA
 Ask a Question

Do not use the Serial Number option as this is a cloud product and have no serial number

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Agreement

There are 1 service agreements associated with this profile.

Product Name (PC) Product Description Product Family Site Name

Service Contract

Smart Account Subscription Number

Virtual Account #R Subscription Number

Advanced Options Search

Search Results:

| Product | | Site | | Service Agreement | | | | |
|-------------------|--|----------------|------|-------------------|--------|---------------|-------------|------------|
| Name | Description | Product Family | Name | Address | Number | Smart Account | Sevi. Level | Usage Type |
| SA-SIA-ADV-K9 | Cisco Secure Internet Access Advantage | SECAGDS | | | | | | |
| SA-SPA-ADV-K9 | Cisco Secure Private Access Advantage | SECAGDS | | | | | | |
| SECURE-ACCESS-SUB | Cisco Secure Access Subscription | SECAGDS | | | | | | |

Next Save draft and exit

This banner indicates that this user is associated with Support Contract

If you do not see this banner, follow the steps described for associating contract with Cisco ID

Use this option and search for (Secure) to locate your subscription

Select one of the Subscription:
SA-SIA-ADV-K9: Secure Access for Internet Access
SA-SPA-ADV-K9: Secure Access for Private Access
SECURE-ACCESS-SUB: Secure Access for Internet and Private Access

Stap 5: Klik op Volgende om naar de volgende stap te gaan.

Stap 6: Voer uw ondersteuningsticket gegevens in (Titel en Beschrijving).

Opmerking: [Richtlijnen voor ernst en escalatie van Cisco](#).

The screenshot shows a form with the following elements:

- Severity:** Radio buttons for Critical Impact (S1), High Impact (S2), Moderate Impact (S3) (selected), and Ask a Question / Warranty (S4).
- Loss of Service:** A checkbox for "Extended loss of 15 seconds or more".
- Title:** A text input field with the placeholder "Enter brief description" and a character count of "23/240 characters".
- Description:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, link, etc.) and a text area with the placeholder "Enter Detailed problem Description" and a character count of "34/32000 characters".

It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL
<https://dashboard.sse.cisco.com/org/{orgId}/overview>

Stap 7: Selecteer Secure Access Technology en Sub-Technology.

Stap 8: Kies het probleemgebied.

Technology

Suggested Technologies

LAN Switching > Cat9200

Cloud and Hybrid Products > Webex Joining a meeting

LAN Switching > Cat2960

OR

1

Selection required

Problem Area

Select Technology

2

Solution Support (SSPT - contract required)

3

4

Solution Support (SSPT - contract required) > Secure Access

Problem Area

5

Problem Area 6

| | |
|--|---|
| <p>CONFIGURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="button" value="Error Messages, Logs, Debugs"/> Configuration Assistance Licensing | <p>INSTALLATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Error Messages, Logs, Debugs Licensing |
| <p>OPERATE</p> <ul style="list-style-type: none"> Error Messages, Logs, Debugs Licensing | <p>UPGRADE</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Assistance Licensing Error Messages, Logs, Debugs |

Stap 9: Voeg extra CC-lijsten toe om te worden geïnformeerd over dit ondersteuningsticket.

Stap 10: Verzend het ticket.



Opmerking: check uw inbox voor een e-mail met ondersteuning ticket bevestiging, een eerste e-mail van support team kan worden ontvangen zodra een ingenieur is toegewezen aan het ticket.

Contact opnemen met een Secure Access Support Team (proefaccount)

Als u een proefaccount hebt voor Prove of Concept (POC) of Prove of Value (POV) en u wilt het ondersteuningsticket openen met Cisco Support Team, controleer dan de instructies die in deze sectie worden beschreven.

Stap 1: Meld u aan bij de [Support Case Manager](#) tool.

Stap 2: Klik op Open New Case.

Stap 3: Selecteer Trial Offer Support.

Stap 4: Zoeken naar beveiligde toegang.

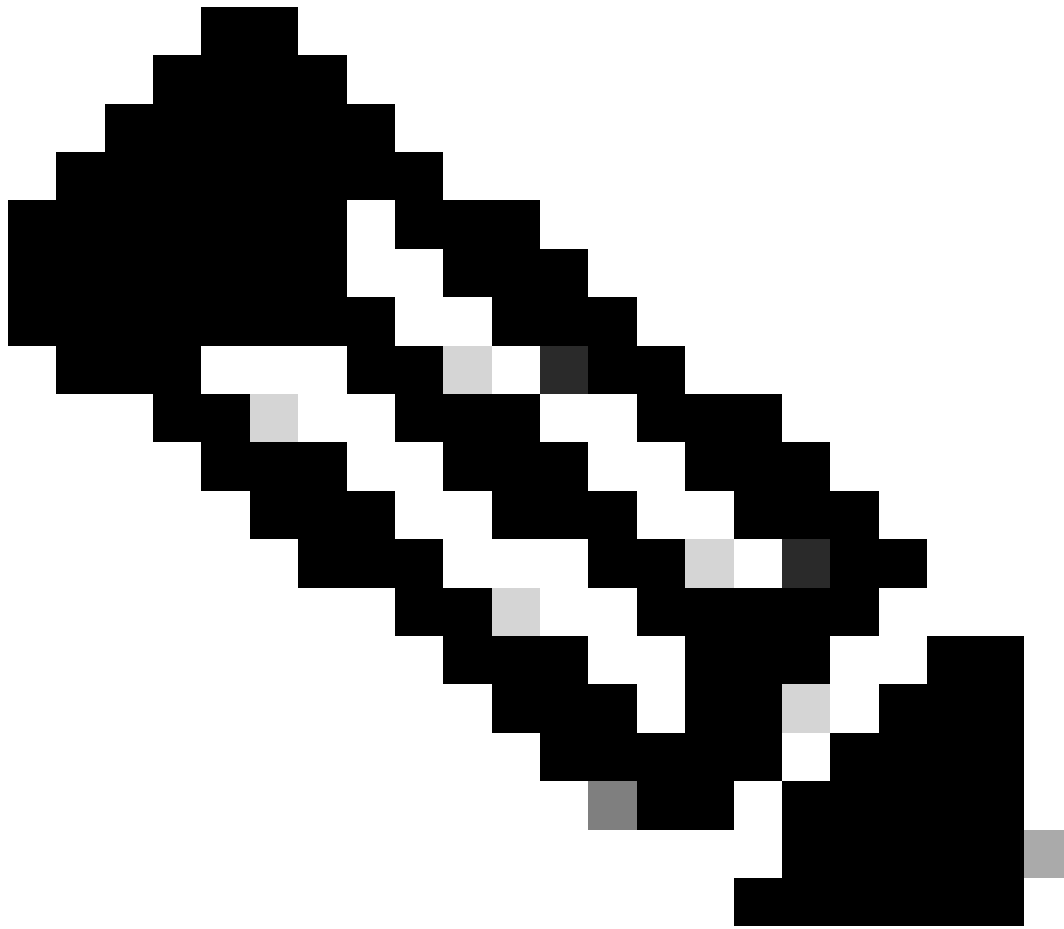
Stap 5: Selecteer Secure Access.

Stap 6: Selecteer Open Case.

The screenshot shows the 'Support Case Manager' interface. At the top, the user is logged in as 'Fuad Al Asouli (falasoul@cisco.com)', indicated by a callout box labeled 'Logged in Cisco Account'. Step 1 points to the user's name. Below this, there is a message about Splunk support. Step 2 points to the 'Open New Case' button. A sidebar on the left lists various categories, with 'Trial Offer Support' highlighted by step 3. A modal window titled 'Open a New Case for a Current Trial Offer' is open, showing a search for 'Secure Access' (step 4) and the result 'Secure Access' (step 5). The 'Open Case' button at the bottom of the modal is highlighted by step 6.

Stap 7: Voer uw ondersteuningsticket details in (Titel en Beschrijving).

The screenshot shows the form for creating a support ticket. It includes a 'Severity' section with radio buttons for 'Critical Impact (S1)', 'High Impact (S2)', 'Moderate Impact (S3)', and 'Ask a Question / Warranty (S4)'. There is a 'Loss of Service' section with a checkbox for 'Extended loss of 15 seconds or more'. The 'Title' field is labeled 'Enter brief description' and has a 23/240 character limit. The 'Description' field is labeled 'Enter Detailed problem Description' and has a 34/32000 character limit. A callout box on the right states: 'It's recommended to include organization ID in your problem description can be located in your login URL' and provides the example URL: [https://dashboard.sse.cisco.com/org/\(orgId\)/overview](https://dashboard.sse.cisco.com/org/(orgId)/overview).



Opmerking: [Richtlijnen voor ernst en escalatie van Cisco.](#)

Stap 8: Voeg extra CC-lijsten toe om te worden geïnformeerd over dit ondersteuningsticket.

Stap 9: Verzend het ticket.



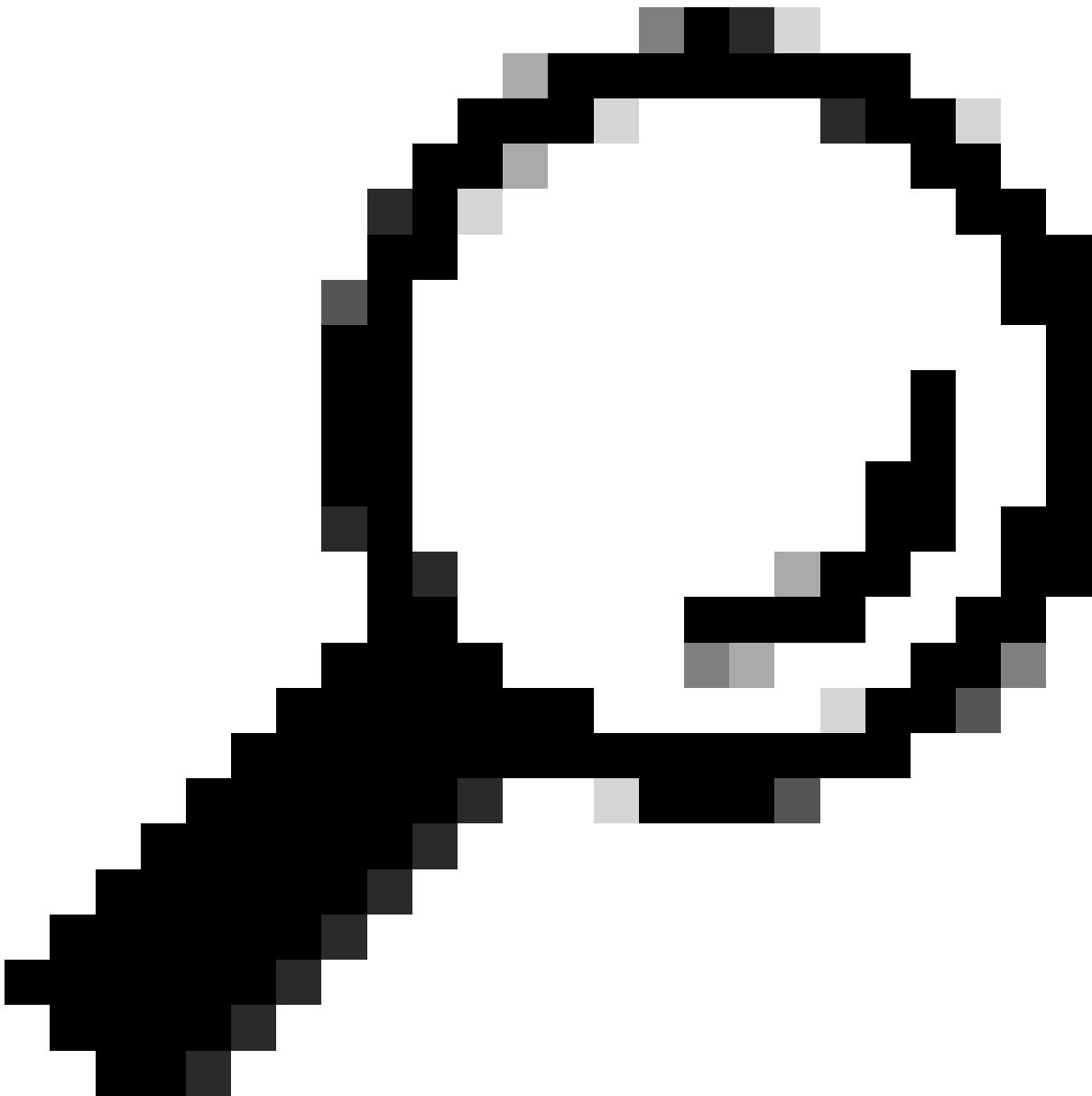
Opmerking: check uw inbox voor een e-mail met ondersteuning ticket bevestiging, een eerste e-mail van support team kan worden ontvangen zodra een ingenieur is toegewezen aan het ticket.

Cisco-account aan servicecontract koppelen

Als u de beschreven stappen hebt uitgevoerd en uw Secure Access-abonnement niet kunt vinden, moet u uw contract aan uw Cisco-id koppelen.

Voer de stappen uit die in dit artikel zijn beschreven om uw Cisco-id te koppelen aan contract: [Hoe kunt u een Cisco-servicecontract toevoegen aan een Cisco.com-account](#)

Zodra het contract is gekoppeld, gebruikt u de stappen die in de vorige secties van dit artikel zijn beschreven om ondersteuningsticket te openen.



Tip: neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger of partner die u heeft geholpen bij het aanschaffen van Cisco Secure Access

Probleemoplossing en verzameling van basisinformatie voor het Secure Access Support Team

Tijdens het werken aan Cisco Secure Access kunt u problemen tegenkomen waar u contact moet opnemen met Cisco Support Team of basisonderzoek naar het probleem wilt uitvoeren en proberen de logbestanden te doorlopen en het probleem te isoleren. Dit artikel gaat verder op hoe u de basislogboeken voor probleemoplossing met betrekking tot Secure Access kunt verzamelen. Houd er rekening mee dat niet alle stappen op elk scenario van toepassing zijn.

[Probleemoplossing en verzameling van basisinformatie voor het Secure Access Support Team](#)

Resourcegids voor technische services

Technische services van Cisco helpen ervoor te zorgen dat uw Cisco-producten en -netwerk efficiënt werken en profiteren van de meest recente systeem- en toepassingssoftware. Wanneer u technische assistentie nodig hebt, kunt u problemen snel oplossen met de resources en tools die beschikbaar zijn via uw Cisco Technical Services-contract.

Raadpleeg voor meer informatie over Cisco-overeenkomsten op serviceniveau voor ondersteuning dit artikel: [Resourcegids voor technische services](#)

Gerelateerde informatie

- [Probleemoplossing en verzameling van basisinformatie voor het Secure Access Support Team](#)
- [Hoe kunt u een Cisco-servicecontract toevoegen aan een Cisco.com-account](#)
- [Resourcegids voor technische services](#)
- [Richtlijnen voor ernst en escalatie van Cisco](#)
- [Support Case Manager](#)
- [Technische ondersteuning en downloads - Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.