

# Envie uma solicitação de suporte do ESA, SMA ou WSA

## Contents

[Introduction](#)

[Informações de Apoio](#)

[Quando enviar um SR](#)

[Processo de criação de caso](#)

[Abrir um SR](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como abrir uma solicitação de suporte (SR) do Cisco Email Security Appliance (ESA), do Cisco Security Management Appliance (SMA) ou do Cisco Web Security Appliance (WSA).

**Tip:** O material deste documento é adaptado da Ajuda on-line do ESA. A Ajuda on-line pode servir como um recurso valioso para obter instruções detalhadas sobre a maioria dos recursos no dispositivo. Para acessar a Ajuda on-line na GUI do aplicativo, vá até uma seção sobre a qual você tenha dúvidas e navegue até **Ajuda > Ajuda on-line**. O arquivo de ajuda aponta para mais informações sobre o recurso na página para a qual você navegou. Você também pode usar a guia Índice na Ajuda on-line para procurar outro tópico.

## Informações de Apoio

O SR é uma maneira conveniente de acessar o Cisco Technical Assistance Center (TAC) com um novo problema ou adicionar informações a um problema atual. Quando você envia um SR, seu arquivo de configuração do dispositivo é empacotado com os dados de diagnóstico do dispositivo no SR. Além disso, o formulário oferece uma maneira organizada de comunicar os sintomas e a descrição do problema sob sua perspectiva.

## Quando enviar um SR

Você deve enviar um SR ao TAC nestes casos:

- Quando você deve abrir um novo caso com o TAC.
- Quando você tiver um caso atual aberto com o TAC e quiser usar a ferramenta para carregar

o arquivo de configuração e o diagnóstico do dispositivo para o caso.

## Processo de criação de caso

Esse processo ocorre quando um caso do TAC é criado:

1. O sistema executa uma verificação automática de qualificação. Se a verificação de qualificação passar no envio do SR, o sistema enviará uma resposta automática. Para passar automaticamente a verificação de qualificação, sua ID de usuário (CCOID) do Cisco.com deve ser associada ao contrato de serviço do dispositivo específico do qual você envia a solicitação.
2. Se o SR for recebido pela Cisco, mas falhar na verificação de qualificação por qualquer motivo, ele será encaminhado para uma equipe que ajude na criação manual do caso.
3. Se o SR especificar um número de caso atual e esse caso estiver aberto com o TAC, os dados de SR serão anexados ao caso atual (um novo caso não é criado).

**Tip:** Para visualizar uma lista de contratos de serviço que estão associados ao seu perfil no Cisco.com, visite o [Cisco.com Profile Manager](#). Se seu problema for urgente e/ou você não receber uma resposta por e-mail para sua solicitação, ligue para o TAC da Cisco diretamente por meio de um dos [números de telefone gratuitos do Cisco TAC Regional](#).

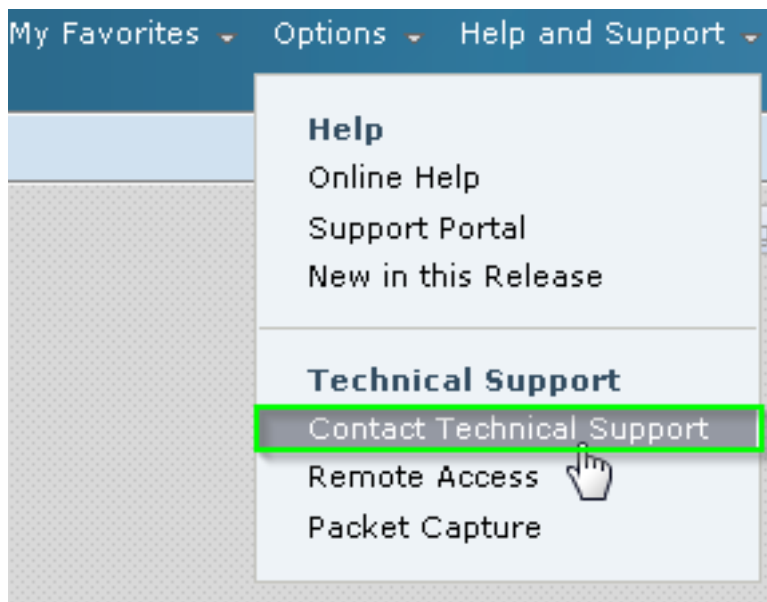
## Abrir um SR

**Note:** Lembre-se de que quando você abre um caso de suporte com o procedimento descrito nesta seção, o arquivo de configuração do dispositivo é enviado ao TAC. Se você não quiser enviar um arquivo de configuração, entre em contato diretamente com o TAC por meio de um método alternativo, como o método descrito na seção anterior.

Para que o SR seja criado como um caso TAC pela Cisco, o dispositivo deve estar conectado à Internet e capaz de enviar e-mail da porta TCP 25. Se você usa um SMA ou WSA, certifique-se de que haja uma rota padrão SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) configurada, pois há muitos firewalls que podem interferir com o e-mail de saída da porta TCP 25.

Conclua estes passos para enviar um SR ao TAC:

1. Entre na GUI do aplicativo.
2. Navegue até **Ajuda e suporte > Entre em contato com o Suporte Técnico:**



3. Especifique os destinatários do SR:

Marque a caixa de seleção **Suporte ao cliente Cisco IronPort** para enviar a solicitação ao TAC.

Opcionalmente, insira os endereços de e-mail de todos os contatos alternativos no campo *Outros destinatários* no formulário.

4. Preencha o formulário e certifique-se de explicar estes campos em detalhes:

Descrição do problema

Sintomas

Impacto comercial

5. Se você enviar o SR para adicionar informações a um caso TAC atual, insira o número de SR atual na seção *Número do caso de suporte ao cliente*. Nesse cenário, um novo caso não é gerado, mas os dados de configuração e diagnóstico do dispositivo são anexados ao caso atual.

Customer Support Case Number (optional):	If you are adding comments to an existing case, <input type="text"/>
---	---

6. Clique em **Enviar**.

## Informações Relacionadas

- [Guias do usuário final do Cisco Email Security Appliance](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)