

從ESA、SMA或WSA提交支援請求

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[何時提交SR](#)

[案例建立流程](#)

[開啟SR](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹如何從思科電子郵件安全裝置(ESA)、思科安全管理裝置(SMA)或思科網路安全裝置(WSA)開啟支援請求(SR)。

提示：本文檔的材質改編自ESA線上幫助。聯機幫助可用作有關裝置上大多數功能的詳細說明的寶貴資源。要從裝置GUI訪問聯機幫助，請瀏覽到您有問題的部分，然後導航到**幫助>聯機幫助**。幫助檔案指向瀏覽到的頁面上該功能的詳細資訊。也可以使用「聯機幫助」中的「索引」頁籤來搜尋其他主題。

背景資訊

SR是就新問題聯絡思科技術協助中心(TAC)或就目前問題新增資訊的便捷方式。提交SR時，裝置配置檔案會與來自裝置的診斷資料打包到SR中。此外，此表單還提供組織化的方式，從您的角度交流症狀和問題描述。

何時提交SR

在下列情況下，您應該向TAC提交SR:

- 當您必須與TAC建立新案例時。
- 當TAC開啟目前的案件時，且想要使用工具將組態檔和裝置診斷上傳到案件。

案例建立流程

建立TAC案例時會發生以下程式：

1. 系統將執行自動權利檢查。如果在提交SR後通過權利檢查，系統會向您傳送自動回覆。為了

自動通過權利檢查，您的Cisco.com使用者ID(CCOID)必須與提交請求的特定裝置的服務協定合約相關聯。

2. 如果思科收到SR，但因任何原因未能通過權利檢查，則會將SR轉送到協助手動建立案例的團隊。
3. 如果SR指定目前案件編號，且此案件使用TAC開啟，則SR資料會附加到目前案件（不建立新案件）。

提示：若要檢視目前與您的Cisco.com設定檔相關聯的服務合約清單，請造訪[Cisco.com設定檔管理員](#)。如果您的問題為緊急且/或未收到對您的請求的電子郵件回覆，請通過一個[Cisco TAC區域免費電話號碼直接致電Cisco TAC](#)。

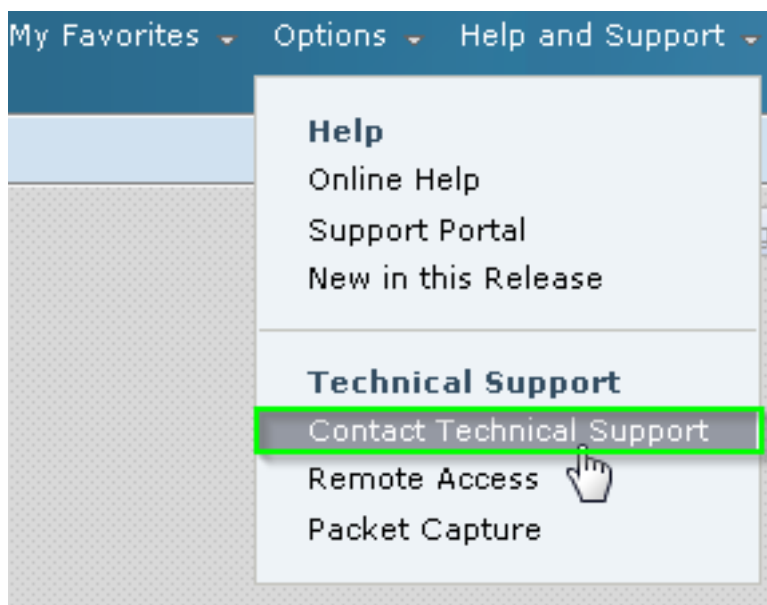
開啟SR

附註：請注意，當您按本節所述的步驟開啟支援個案時，裝置組態檔會傳送到TAC。如果您不想提交配置檔案，請通過替代方法（如上一節中介紹的方法）直接與TAC聯絡。

若要將SR作為TAC案例由Cisco建立，裝置必須連線到Internet並能夠從TCP埠25傳送電子郵件。如果您使用SMA或WSA，請確保配置了預設簡單郵件傳輸協定(SMTP)路由，因為有許多防火牆會干擾TCP埠25的出站郵件。

完成以下步驟，以便將SR提交到TAC:

1. 登入裝置的GUI。
2. 導航至**幫助和支援**>**聯絡技術支援**:



3. 指定SR的收件人：

勾選「**Cisco IronPort客戶支援**」覈取方塊以將請求傳送到TAC。

(可選) 在表單的 *Other Recipients* 欄位中輸入任何備用聯絡人的電子郵件地址。

4. 填寫表格，並確保詳細解釋這些欄位：

問題描述

症狀

業務影響

5. 如果您提交SR是為了向當前TAC案例新增資訊，請在 *Customer Support Case Number* 部分輸入當前SR編號。在此案例中，不會生成新案例，而是將來自裝置的配置和診斷資料附加到當前案例。

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

6. 按一下「Send」。

相關資訊

- [思科電子郵件安全裝置最終使用手冊](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)