

Способы открытия сервисного запроса в TAC

1. Телефонные номера Cisco TAC используются для:

- открытия запросов приоритета **1** и **2** (либо запросов других приоритетов)
- эскалации запросов с любым уровнем приоритета

2. Все звонки в рабочие дни с 9 до 18 часов по Москве приходят на русскоговорящих агентов контакт-центра, в другое время – на англоговорящих



в Москве

(+7 495) 961-1382



Бесплатный номер

8 (800) 700-0522



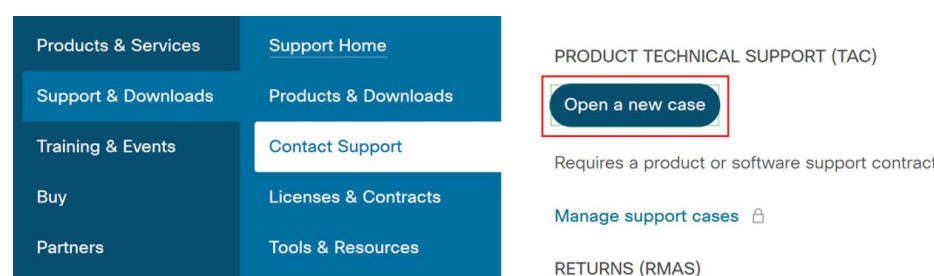
в Санкт-Петербурге

(+7 812) 363-3328

Для открытия сервисного запроса через сайт, пройдите следующие шаги:



1. Перейдите на www.cisco.com
2. Авторизуйтесь используя свой CCO ID и пароль
3. Выберите опцию "Support & Downloads → Contact Support"
4. Нажмите Open a new Case (прямая ссылка <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>)
5. Следуйте шагам в приложении Support Case Manager



Использование Support Case Manager

Support Case Manager

Create and manage support cases for Vladimir Savostin (vsavosti)

Open New Case



Cisco TAC

Что нужно для открытия сервисного запроса

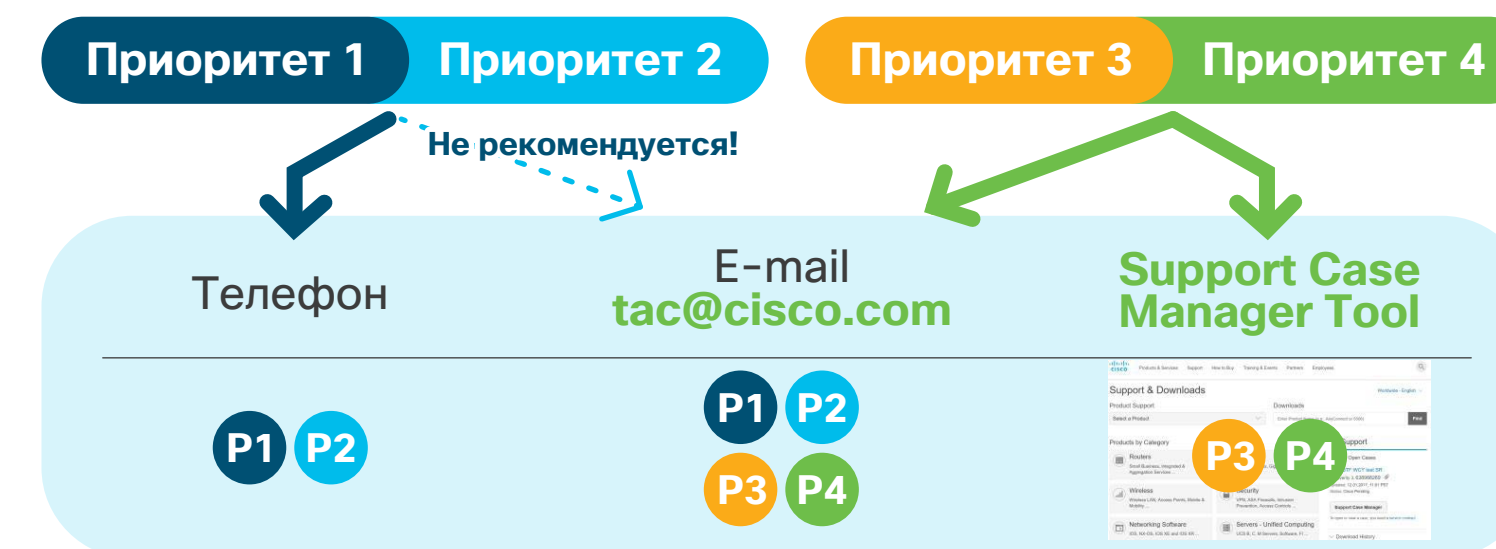
Убедитесь, что у вас есть **МИНИМАЛЬНАЯ** информация для его открытия:

1. Название вашей компании, **записанное в контракте**:
Company Name LLC.
2. **Номер(а) контракта(ов)** на техническую поддержку между Cisco Systems и Вашей компанией.
3. **Номера контрактов** должны быть **привязаны** к логину на сайт cisco.com (CCO ID).
4. **Серийные номера** устройств, шасси или сетевых карт, с которыми вы испытываете проблему (**прикреплены к контракту**).
5. Определите, какое **влияние на бизнес процессы** оказывает текущая проблема (Приоритет).

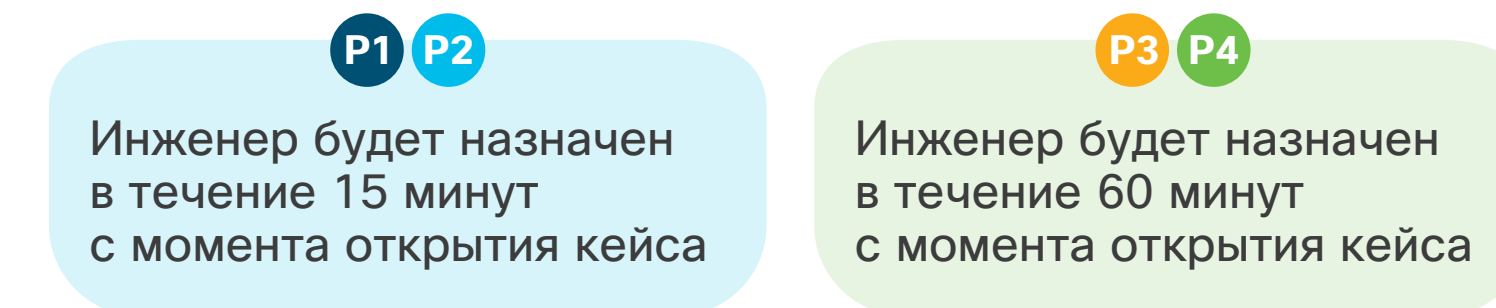
Как создать CCO ID

http://www.cisco.com/web/help/reg/faq_reg.html

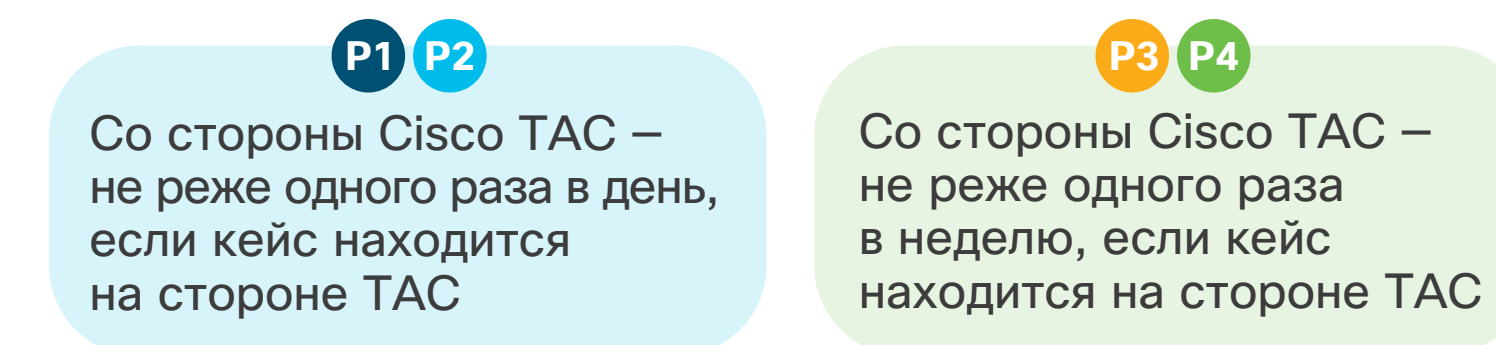
Приоритеты кейсов и сроки ответов по ним



Срок реакции по приоритетам



Ответы по кейсу



Описание приоритетов

- Приоритет 1** Авария в сети или на сетевом окружении, или неполадки, оказывающие критическое воздействие на бизнес-процессы.
- Приоритет 2** Значительное снижение производительности существующей сети или сетевого окружения, или негативное воздействие некорректной работы продуктов компании Cisco на важные аспекты бизнес-процессов компании.
- Приоритет 3** Снижение рабочих характеристик сети или сетевого окружения при функционировании большей части бизнес-процессов.
- Приоритет 4** Необходима информация или консультация специалиста по установке или настройке продуктов Cisco. Негативное воздействие на бизнес-процессы незначительно либо отсутствует.