

Secure Endpoint Console에서 TAC 케이스 생성 간소화

목차

소개

이 문서에서는 Secure Endpoint Console을 사용하여 TAC 케이스 생성 프로세스와 관련된 전반적인 프로세스를 간소화하고 간소화하는 데 도움이 되는 Secure Endpoint의 향상된 기능을 살펴봅니다.

사전 요구 사항

이 프로세스를 시작하기 전에 Cisco.com 계정이 Cisco TAC 지원 계약과 연결되어 있는지 확인하십시오.

이 문서를 참조할 수 있습니다. <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/licensing/common-licensing-issues/how-to/lic217003-how-to-add-a-cisco-service-contract-acce.html>

범위

이 프로세스는 보안 엔드포인트에 대한 TAC 지원 계약을 구매한 보안 엔드포인트 고객 및 파트너에게만 적용됩니다. 이 프로세스는 Secure Endpoint MSSP Customers, MSP Customers 및 Multi-Org 고객에게 제공되지 않습니다.

Process

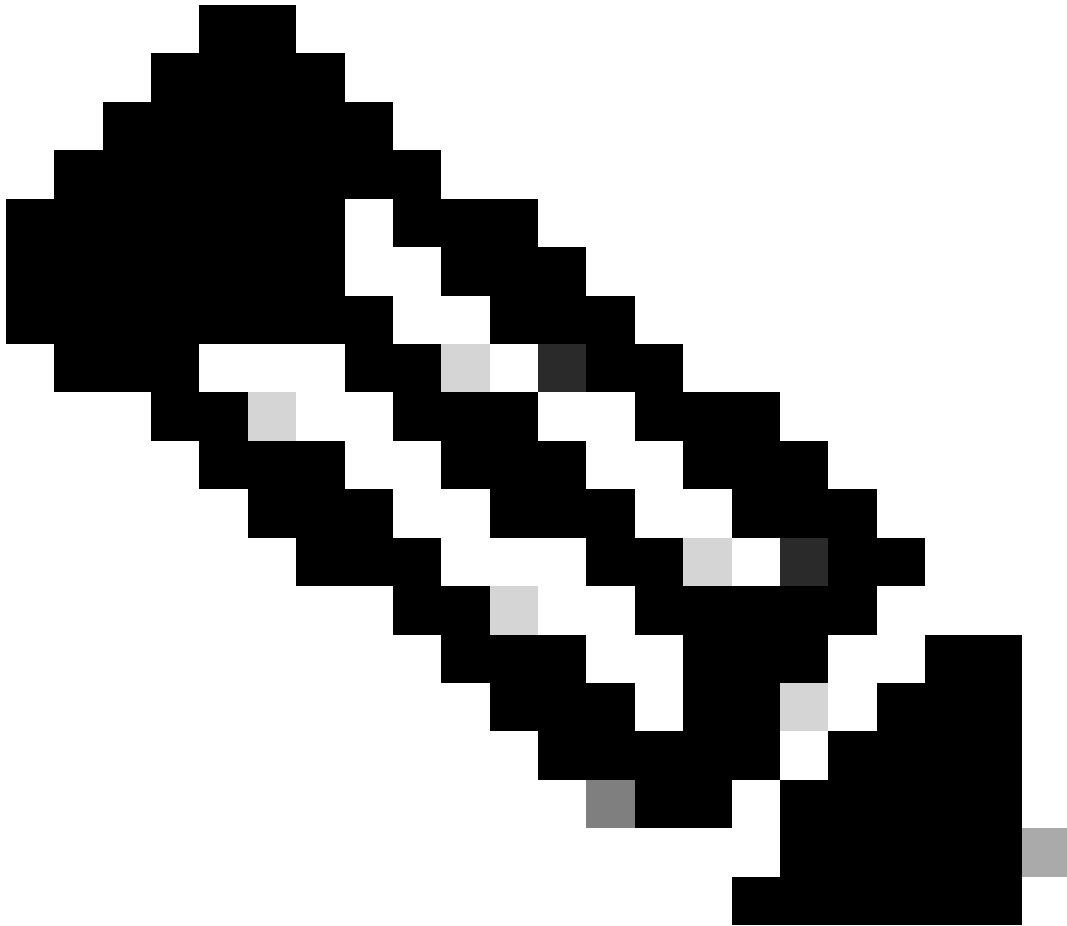
Cisco.com 어카운트를 Cisco TAC 지원 계약과 연결한 후 단계를 따라 지원 계약 ID를 Secure Endpoint Console에 연결하십시오.

1. Secure Endpoint Console 로그인
2. Admin(관리)을 클릭한 다음 Organization Settings(조직 설정)를 선택합니다
3. 조직 설정 옆에 있는 편집을 클릭합니다
4. 대화 상자가 나타나면 Service Contract ID(서비스 계약 ID) 필드 아래에 Cisco TAC 지원 계약 ID를 추가해야 합니다.
5. 갱신을 클릭합니다.

이렇게 하면 보안 엔드포인트 콘솔 컨피그레이션에 이 변경 사항이 적용되고 이제 TAC 지원 계약

ID를 보안 엔드포인트 콘솔에 연결합니다.

Cisco TAC 지원 계약을 Secure Endpoint Console에 연결한 후에는 TAC 지원을 요청할 경우 이 기능을 사용하여 Cisco TAC 케이스를 신속하게 제출할 수 있습니다.

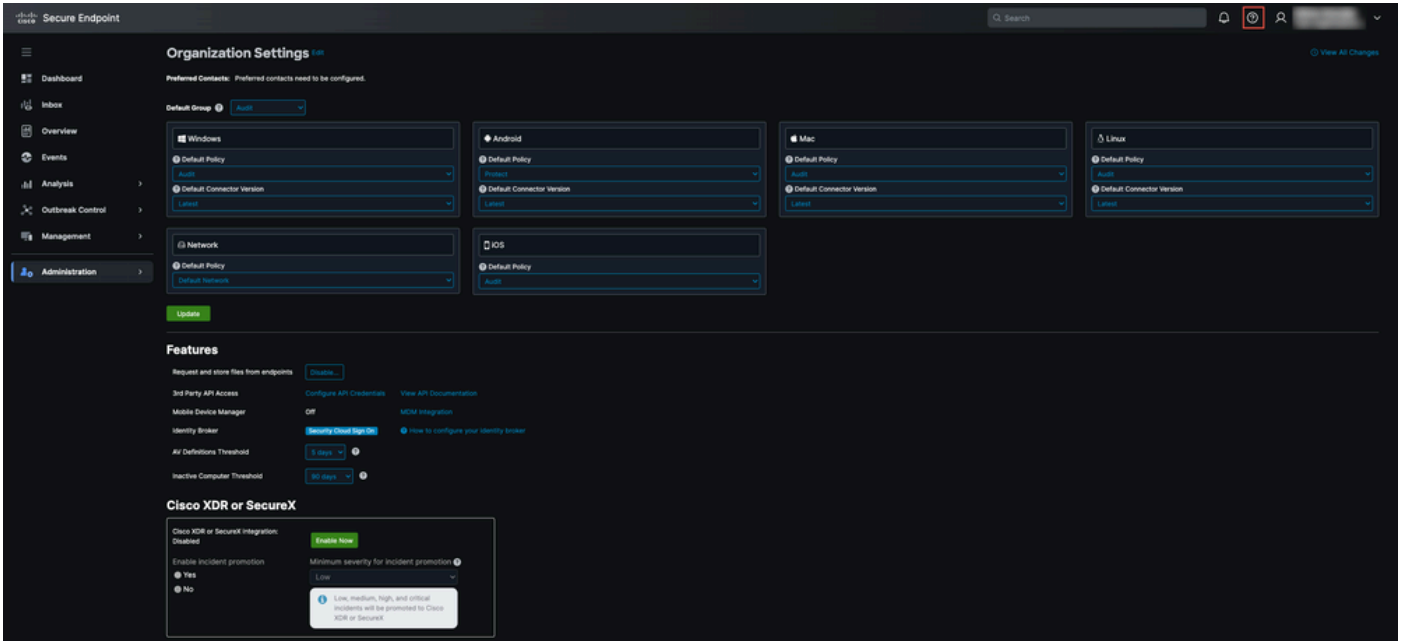


참고: 이 기능이 작동하려면 Secure Endpoint Console에 로그인한 사용자가 TAC 지원 계약에 올바르게 매핑되어 있어야 합니다.

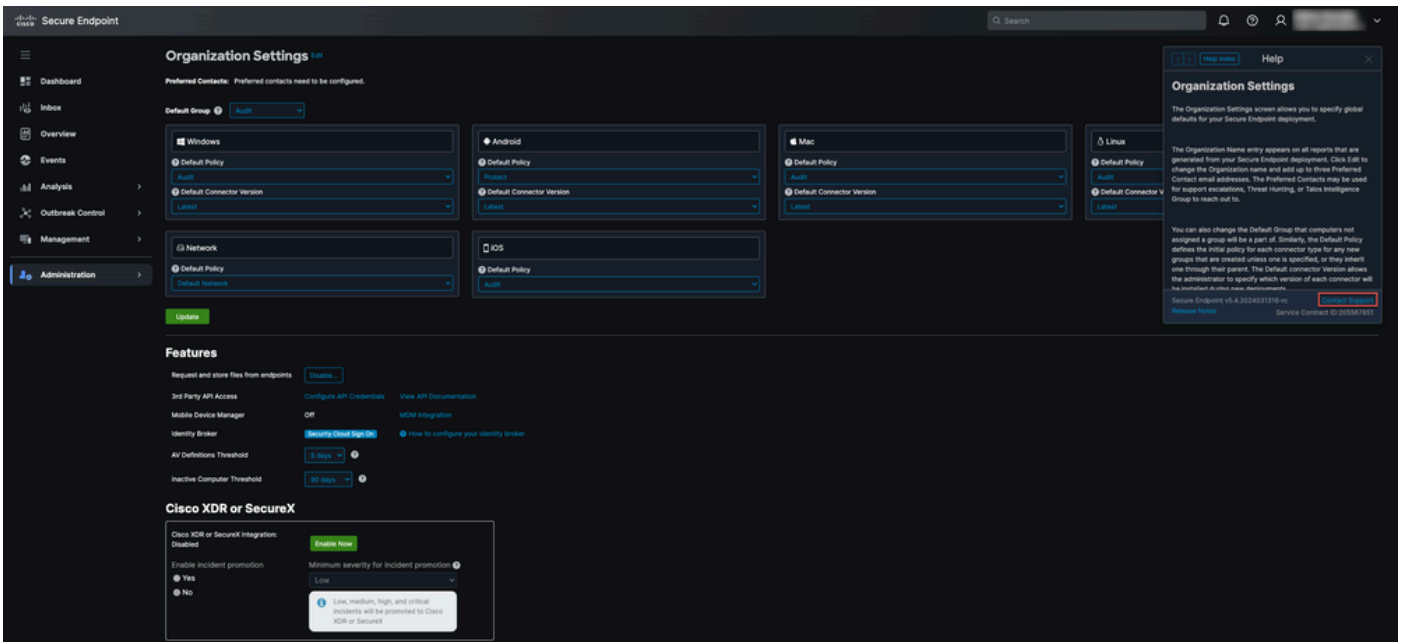
TAC 케이스 접수

TAC 케이스는 다음 프로세스를 사용하여 Secure Endpoint Console에서 직접 접수할 수 있습니다.

1. 도움말 아이콘을 클릭합니다.



2. 그러면 Contact Support(지원 문의)를 클릭할 수 있습니다



3. 그러면 지원 케이스 관리자로 리디렉션되며, 이전 단계의 TAC 서비스 계약 ID를 사용하여 자동으로 자격 확인을 사전 채웁니다. 또한 Technology(기술) 필드를 미리 입력해 두었다가 편리하게 사용할 수 있습니다.

Support Case Manager

Open a new support case for _____

OPEN NEW CASE
Products & Services

Need help with your case? _____

Want to learn about a fast, secure way to share network access and log files with TAC? RADIGI is here! Don't show this message again.

1 Check Entitlement 2 Describe Problem 3 Review & Submit

Entitlement Details:

Product Name	Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level
_____	Cisco Secure Endpoint Cloud subscription	_____	_____	_____	_____

Severity Critical Impact (S1) High Impact (S2) Moderate Impact (S3) Ask a Question / Warranty (S4)

Loss of Service Extended loss of 15 seconds or more

Title _____

0/240 characters

Description _____

0/10000 characters

Note: Files can be uploaded after case is created.

Technology Cisco Firepower

OR

Security - Network Firewalls and Intrusion Prevention Systems > Cisco Secure Endpoint (AMP for Endpoints)

4. 그런 다음 도움이 필요한 문제에 대한 세부 정보를 제출하고 시스코 TAC 지원 팀에 TAC 케이스를 제출하여 도움을 받을 수 있습니다.

긴급한 지원이 필요한 경우 Cisco Worldwide Support Contacts(Cisco 전 세계 지원 연락처)를 참조할 수도 있습니다. <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.