Vereenvoudig de creatie van TAC-case vanuit beveiligde endpointconsole

Inhoud

Inleiding

Dit document loopt door de Verbetering van Secure Endpoint die zou helpen het algemene proces met betrekking tot het creëren van TAC-case te stroomlijnen en vereenvoudigen met behulp van Secure Endpoint Console.

Voorwaarden

Zorg ervoor dat u uw Cisco.com-account hebt gekoppeld aan het Cisco TACondersteuningscontract voordat u met dit proces begint.

U kunt naar dit document verwijzen:

https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/licensing/common-licensing-issues/how-to/lic217003how-to-add-a-cisco-service-contract-acce.html

Reikwijdte

Dit proces is alleen van toepassing op Secure Endpoint-klanten en -partners die een TACondersteuningscontract voor beveiligde endpoints hebben gekocht. Dit proces zou niet beschikbaar zijn voor Secure Endpoint MSSP-klanten, MSP-klanten en Multi-Org-klanten.

Proces

Nadat u uw Cisco.com-account hebt gekoppeld aan uw Cisco TAC-ondersteuningscontract, volgt u de stappen om de ondersteuningscontract-id te koppelen aan de Secure Endpoint Console.

- 1. Aanmelden bij Secure Endpoint Console
- 2. Klik op Beheer en selecteer Organisatie-instellingen
- 3. Klik op Bewerken naast Organisatie-instellingen

4. Er verschijnt een dialoogvenster en u moet uw Cisco TAC Support Contract-id toevoegen onder het veld Service Contract-id.

5. Klik op Bijwerken.

Deze wijziging wordt toegepast op de configuratie van de Secure Endpoint Console en koppelt nu de TAC Support Contract ID aan de Secure Endpoint Console.

Nadat u uw Cisco TAC-ondersteuningscontract hebt gekoppeld aan de Secure Endpoint Console, kunt u deze functie nu gebruiken om snel een Cisco TAC-case te uploaden als u op zoek bent naar TAC-ondersteuning.



Opmerking: het is belangrijk om ervoor te zorgen dat de ingelogde gebruiker op de Secure Endpoint Console correct wordt toegewezen aan het TAC-ondersteuningscontract zodat deze functie werkt.

TAC-case indienen

TAC-cases kunnen rechtstreeks vanuit de Secure Endpoint Console worden gedeponeerd met dit proces:

1. Klik op het Help-pictogram

use Secure Endpoint			Q. Search	¢ ⊚ x •••••• ·			
≡	Organization Settings 🛤						
St Dashboard	Performed Conductor: Produced contacts need to be configured.						
rl ¹¹ _{Gb} Imbox	twink trup () Aust						
Dverview	If Windows	Android	d Max	Allow			
Events	© Default Policy	Default Policy	Default Policy	© Default Policy			
ili Analysis >	Cerlault Connector Version	Default Connector Version	Default Connector Version	Default Connector Version			
Cutbreak Control >							
T Management	Network	Dios					
	Cedault Policy	Default Policy					
Administration >							
	Lease .						
	Features						
	Request and store files from endpoints Disable						
	3rd Party Ark Cese Coordigues AIC Credentian View AIR Documentation						
	Mable Dwike Manager Off McChi Integration						
	Meeting booker Benefits Devel Developer Specification and the company specific and the company s						
	Al behalison Threaded for a second seco						
	Inactive Computer Threshold 60 days 👻 🕒						
	Cisco XDR or SecureX						
	Cisco XDR or SecureX Integration: Disabled Enable New						
	Enable incident promotion Minimum severity for incident promotion						
	@No						
	Cove, medium, high, and critical						
	Incodents with the province to Casto XMB of ShowAK						

2. U kunt dan op Contact Support klikken

ductor Secure Endpoint						Q. Search			
=	Organization Settings 📾						C > Help Index Help X		
St Dashboard	Professional Constants: Preformal contracts need to be configured.					Organization Settings			
ric intex							The Organization Settings screen allows you to specify global		
Overview								defaults for your Secure Endpoint deployment.	
	Windows			Android	Mac	- S Linux		The Organization Name entry appears on all reports that are	
2 Events	Default Policy		• •	Sefault Policy	O Default Policy		O Default Policy	penerated from your Secure Endpoint deployment. Click Edit to change the Organization name and add up to three Preferred	
dil Analysis	Audit V			Velaul Connector Version	Audi Defe # Connector Version		Default Concentry V	Contact email addresses. The Preferred Contacts may be used for support escalations, Threat Hunting, or Talos Intelligence	
	Construction version		1 G		Latest		Latest	Group to reach out to.	
Cutbreak Control									
Management								You can also change the Default Group that computers not assigned a group will be a part of. Similarly, the Default Policy	
	G Network			ios				defines the initial policy for each connector type for any new groups that are created unless one is specified, or they inherit	
a Administration	O Default Policy		. 0	Terlault Policy				one through their parent. The Default connector Version allows	
								the administrator to specify which version of each connector we ha instellant ricrim naw rianinumante	
	Lpdave								
	Features								
	Repeat and store files from andpoints.								
	Jed Party API Access Conflictors API Condentials View API Documentation								
	Mable Device Manager Dff McSel Integration								
	Marchine Regime Constrained Regime Constrained and Annual Annua								
	All Confrontions Threadould Story: 🔊 🛈								
	Inactive Computer Treeshold	92 days 👻							
	Cisco XDR or SecureX								
	Cisco XDR or SecureX Integration:								
	Dualined Enables from								
	Enable incident promotion Minimum severity for incident promotion G								
	The Low T								
	to (b) (b) (c) (reful) (b) (c) (reful) (c) (c								
	incidents will be primited to Cheo XXIII or Security								
			<u> </u>						

 Vervolgens wordt u doorgestuurd naar de Support Case Manager en wordt de Entitlement Check automatisch vooraf ingevuld met behulp van de TAC Service Contract ID uit de vorige stap.
 We zouden ook het gebied van de Technologie prepopulate voor uw gebruiksgemak.

-de-de- cisco Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners					Ð
Support Case Manager Open a new hupport case for		6			
		Need help with your case?			
Want to learn about a fast, secure way to share network access and log files with TAC? RA	DRIt is here!				X
) Direck Entitlement		2 Describe Problem		3 Réview & Submit	
Entitierrent Details:					
Product Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level	
Cisco Secure Endpoint Cloud subscription					
Severity Contract Impact (S1) High Impact (S2) Moderate Impact (S3) Ask a Cluestion / V Cost of Service Cost of Service Cost of 15 seconds or more	Nonanty (S4)				
Title					
1 0/240 chanicters					
Description					
Describe the issue you are experiencing	×				
6/22000 characters Altore: Files can be uploaded after case is created.					
Technology Christ Supportions OR OR					

4. U kunt dan de gegevens rond het probleem indienen waar u hulp nodig hebt en een TAC-case indienen voor het Cisco TAC-ondersteuningsteam om u te helpen.

U kunt ook verwijzen naar de Cisco's wereldwijde contactgegevens voor ondersteuning als u dringend hulp nodig hebt: <u>https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html</u>

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.