

Soumettre une demande d'assistance à partir de l'ESA, SMA ou WSA

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Quand envoyer une demande de service](#)

[Processus de création de dossier](#)

[Ouvrir un SR](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment ouvrir une demande d'assistance (SR) à partir de l'appliance de sécurité de la messagerie Cisco (ESA), de l'appliance de gestion de la sécurité Cisco (SMA) ou de l'appliance de sécurité Web Cisco (WSA).

Astuce : Le contenu de ce document est adapté à partir de l'aide en ligne de l'ESA. L'aide en ligne peut servir de ressource précieuse pour obtenir des instructions détaillées sur la plupart des fonctionnalités de l'appliance. Afin d'accéder à l'aide en ligne à partir de l'interface utilisateur graphique de l'appliance, accédez à une section sur laquelle vous avez des questions, puis accédez à **Aide > Aide en ligne**. Le fichier d'aide pointe vers plus d'informations sur la fonction de la page à laquelle vous avez navigué. Vous pouvez également utiliser l'onglet Index de l'aide en ligne pour rechercher une autre rubrique.

Informations générales

La demande de service est un moyen pratique d'atteindre le centre d'assistance technique Cisco (TAC) avec un nouveau problème ou d'ajouter des informations à un problème en cours. Lorsque vous envoyez une demande de service, le fichier de configuration de votre appliance est fourni avec les données de diagnostic de l'appliance dans la demande de service. De plus, le formulaire fournit un moyen organisé de communiquer les symptômes et la description du problème de votre point de vue.

Quand envoyer une demande de service

Vous devez envoyer une demande de service au TAC dans les cas suivants :

- Lorsque vous devez ouvrir un nouveau dossier avec le TAC.

- Lorsque vous avez un dossier en cours ouvert avec le TAC et souhaitez utiliser l'outil afin de télécharger le fichier de configuration et les diagnostics de l'appliance sur le boîtier.

Processus de création de dossier

Ce processus se produit lorsqu'un cas TAC est créé :

1. Le système effectue une vérification automatique des droits. Si la vérification des droits est effectuée lors de l'envoi de la demande de service, le système vous envoie une réponse automatisée. Afin de réussir automatiquement la vérification des droits, votre ID d'utilisateur Cisco.com (CCOID) doit être associé à votre contrat de service pour l'appliance spécifique à partir de laquelle vous soumettez la demande.
2. Si la demande de service est reçue par Cisco mais qu'elle échoue pour une raison quelconque, elle est transmise à une équipe qui aide à la création manuelle du dossier.
3. Si le SR spécifie un numéro de dossier en cours et que ce dossier est ouvert avec le TAC, les données du SR sont ajoutées au dossier en cours (aucun nouveau dossier n'est créé).

Astuce : Pour consulter la liste des contrats de service actuellement associés à votre profil Cisco.com, visitez le [gestionnaire de profils Cisco.com](#). Si votre problème est urgent et/ou si vous ne recevez pas de réponse par e-mail à votre demande, appelez le TAC Cisco directement via l'un des [numéros de téléphone gratuits régionaux du TAC Cisco](#).

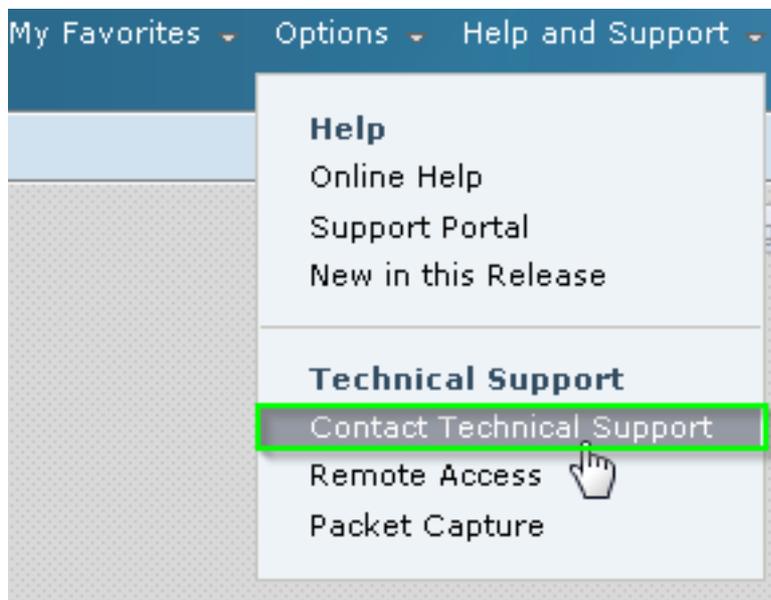
Ouvrir un SR

Note: Sachez que lorsque vous ouvrez un dossier d'assistance avec la procédure décrite dans cette section, le fichier de configuration de l'appliance est envoyé au TAC. Si vous ne souhaitez pas envoyer de fichier de configuration, contactez directement le TAC via une autre méthode, telle que la méthode décrite dans la section précédente.

Pour que la demande de service soit créée en tant que cas TAC par Cisco, l'appliance doit être connectée à Internet et capable d'envoyer des e-mails à partir du port TCP 25. Si vous utilisez un SMA ou un WSA, assurez-vous qu'une route SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) par défaut est configurée, car de nombreux pare-feu peuvent interférer avec le courrier sortant du port TCP 25.

Complétez ces étapes afin de soumettre une demande de service au TAC :

1. Connectez-vous à l'interface utilisateur graphique de la solution matérielle-logicielle.
2. Accédez à **Aide et support > Contactez le support technique** :



3. Spécifiez les destinataires de la demande de service :

Cochez la case **Assistance client Cisco IronPort** afin d'envoyer la demande au TAC.

Vous pouvez éventuellement saisir les adresses e-mail de tout autre contact dans le champ *Autres destinataires* du formulaire.

4. Remplissez le formulaire et assurez-vous d'expliquer ces champs en détail :

Description du problème

Symptômes

Impact sur l'entreprise

5. Si vous envoyez la demande de service afin d'ajouter des informations à un dossier TAC en cours, saisissez le numéro de demande de service en cours dans la section *Numéro de dossier d'assistance client*. Dans ce scénario, un nouveau dossier n'est pas généré, mais les données de configuration et de diagnostic de l'appliance sont ajoutées au dossier actuel.

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

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Informations connexes

- [Guides de l'utilisateur final du dispositif de sécurité de la messagerie Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)