

从ESA、SMA或WSA提交支持请求

目录

[简介](#)

[背景信息](#)

[何时提交SR](#)

[案例创建流程](#)

[打开SR](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何从思科邮件安全设备(ESA)、思科安全管理设备(SMA)或思科网络安全设备(WSA)打开支持请求(SR)。

提示：本文档的资料是从ESA的联机帮助中修改的。联机帮助可用作有关设备上大多数功能的详细说明了的宝贵资源。要从设备GUI访问联机帮助，请浏览到您有疑问的部分，然后导航到帮助>**联机帮助**。帮助文件指向您浏览的页面上有关功能的详细信息。您还可以使用联机帮助中的“索引”选项卡来搜索其他主题。

背景信息

SR是联系思科技术支持中心(TAC)的便捷方式，可解决新问题或向当前问题添加信息。提交SR时，设备配置文件会与来自设备的诊断数据打包到SR中。此外，该表格还提供了一种有组织的方式，从您的角度传达症状和问题描述。

何时提交SR

在以下情况下，您应向TAC提交SR:

- 您必须向TAC提交新案例的时间。
- 当您当前已向TAC提交案例并希望使用该工具将配置文件和设备诊断上传到案例时。

案例创建流程

创建TAC案例时，会发生此过程：

1. 系统执行自动授权检查。如果授权检查在提交SR时通过，系统会向您发送自动回复。要自动

通过授权检查，您的Cisco.com用户ID(CCOID)必须与您提交请求的特定设备的服务协议合同相关联。

2. 如果思科收到SR，但由于任何原因未通过授权检查，SR将转发给协助手动创建案例的团队。
3. 如果SR指定了当前案例编号，并且该案例在TAC中打开，则SR数据将附加到当前案例（不创建新案例）。

提示：要查看当前与Cisco.com简档关联的服务合同列表，请访问[Cisco.com简档管理器](#)。如果您的问题很紧急，并且/或您未收到回复您请求的电子邮件，请直接通过Cisco TAC区域免费电话号码之一[联系Cisco TAC](#)。

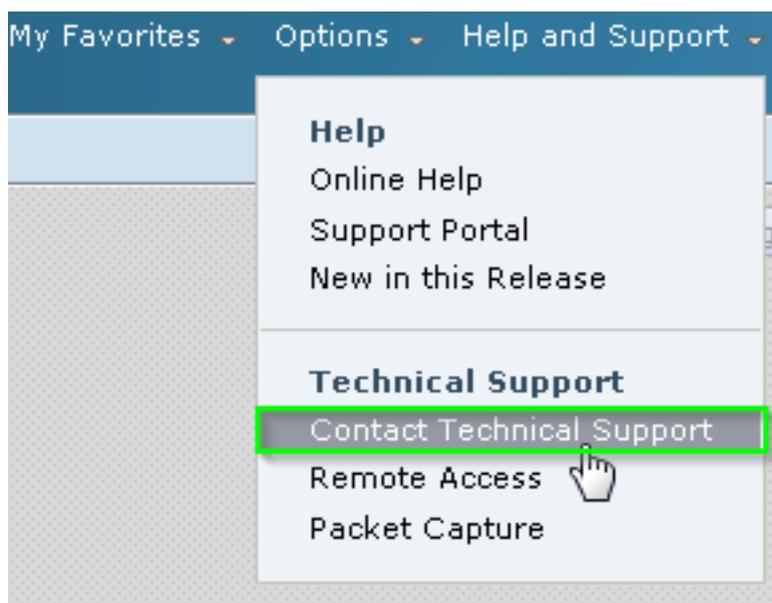
打开SR

注意：请注意，当您使用本节中介绍的过程打开支持案例时，设备配置文件会发送到TAC。如果您不想提交配置文件，请通过备用方法直接联系TAC，如上一节中所述的方法。

要使SR由思科创建为TAC案例，设备必须连接到Internet并能够从TCP端口25发送电子邮件。如果使用SMA或WSA，请确保配置了默认简单邮件传输协议(SMTP)路由，因为有许多防火墙会干扰来自TCP端口25的出站邮件。

要向TAC提交SR，请完成以下步骤：

1. 登录设备的GUI。
2. 导航至“帮助和支持”>“联系技术支持”：



3. 指定SR的收件人：

选中Cisco IronPort客户支持复选框以向TAC发送请求。

(可选) 在表单的“其他接收人”字段中输入任何备用联系人的电子邮件地址。

4. 填写表格，并确保详细解释以下字段：

问题说明

症状

业务影响

5. 如果您提交SR以向当前TAC案例添加信息，请在“客户支持案例编号”(Customer Support Case Number)部分输入当前SR编号。在此场景中，不会生成新案例，而是将来自设备的配置和诊断数据附加到当前案例。

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

6. 单击发送。

相关信息

- [思科邮件安全设备最终用户指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)