

## 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 Киеву приходят на русскоговорящих агентов контакт-центра, в другое время – на англоговорящих

в Киеве Бесплатный номер в Казахстане  
**+380 44 390 2400** **0800 301 2090** **8\*800-121-4321** нажать 8 и затем PIN 800-721-7549

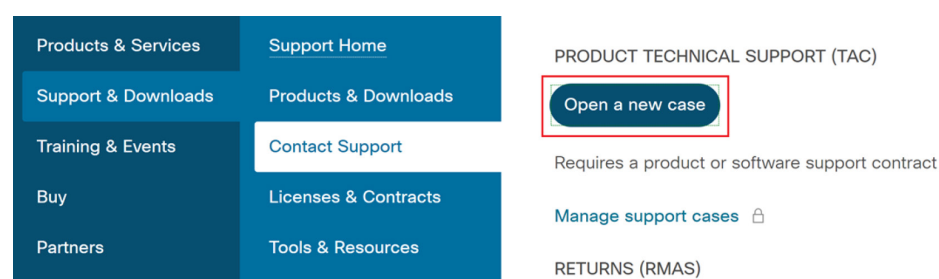
Номера центров TAC для остальных стран:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

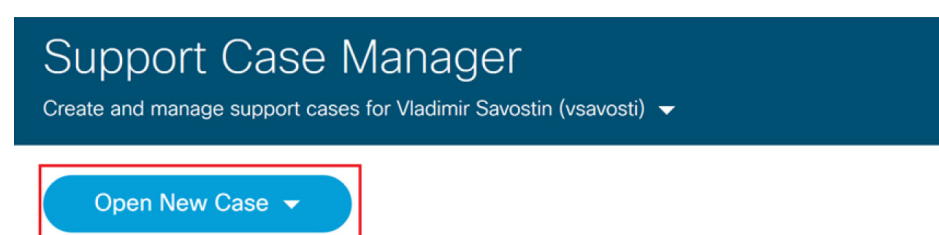
Для открытия сервисного запроса через сайт, пройдите следующие шаги:



1. Перейдите на [www.cisco.com](http://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



# 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](http://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).

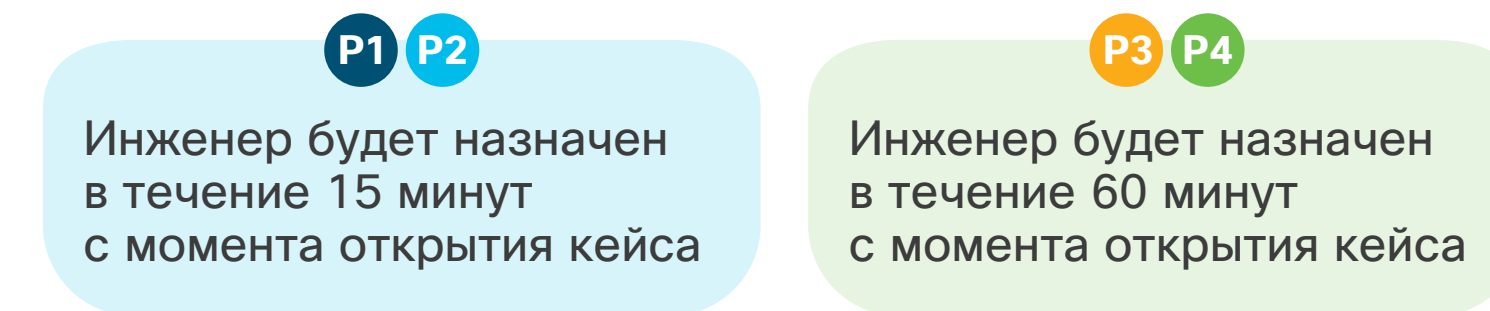
## Как создать CCO ID

[http://www.cisco.com/web/help/reg/faq\\_reg.html](http://www.cisco.com/web/help/reg/faq_reg.html)

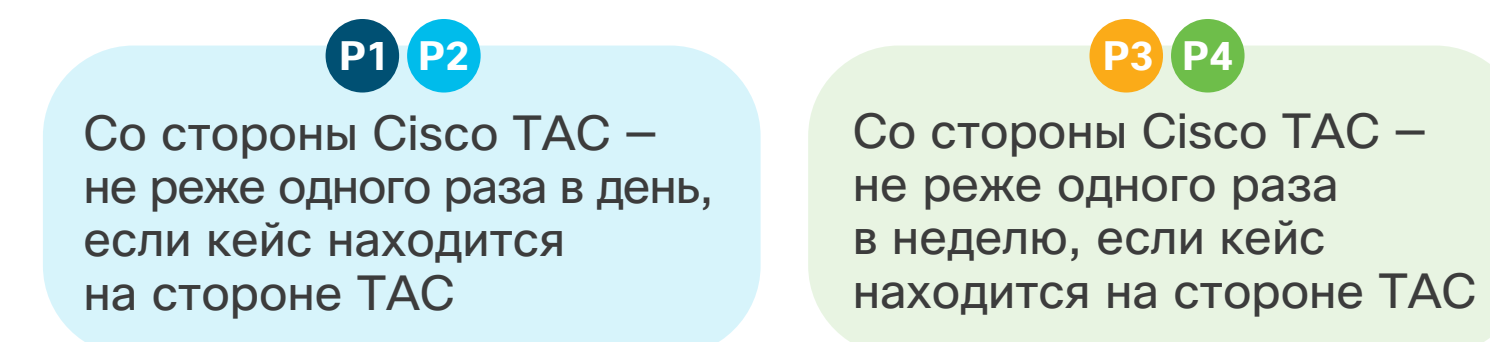
## Приоритеты кейсов и сроки ответов по ним



### 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.