



Article 000008651

Comment ouvrir une affaire de soutien sur le portail d'appui à Ruckus

Résumé

Le client souhaite ouvrir une procédure d'appui via le portail d'appui Ruckus Networks

Question

Comment ouvrir une procédure d'appui sur le portail d'appui de Ruckus Networks?

Environnement client

Produit Ruckus, portail d'appui de Ruckus Networks Le client souhaite ouvrir une affaire

Résolution

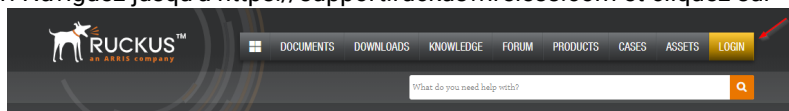
Informations requises avant l'ouverture d'une affaire d'appui:

1. Brève description de la question
2. Informations sur le produit (comme SN, Version Firmware, Build)
3. Informations sur le contrôleur et le point de contact (nombre total de points de contact de l'APs atteints)
4. Meilleur moment pour atteindre (avec le fuseau horaire)
5. Mode de contact préféré
6. Votre nom complet
7. ID de courrier électronique
8. Numéro de contact
9. ID de connexion (dans le cas de problèmes de Ruckus Cloud)

Également au cours de la progression du cas, le moteur de soutien Ruckus pourrait avoir besoin de plus d'informations pour analyser et identifier au mieux la cause profonde d'un problème. Les données devraient être suffisantes pour que les EST puissent déposer un bogue auprès de l'équipe d'ingénierie, si nécessaire.

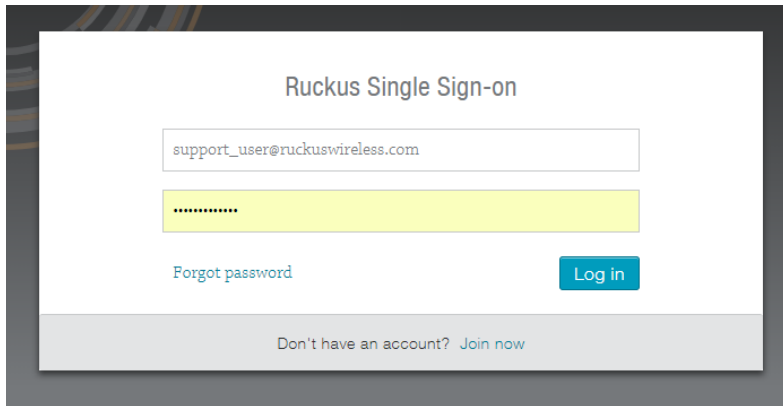
Ouverture d'un dossier de soutien avec Ruckus Networks:

1. Naviguez jusqu'à <https://support.ruckuswireless.com> et cliquez sur "Se connecter"



2. Entrez vos références Ruckus Wireless Support dans les champs fournis.

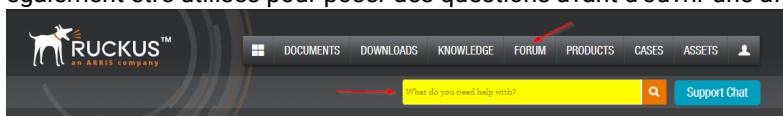
Feedback



3. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur "Mot de passe oublié" pour recevoir un e-mail de réinitialisation du mot de passe.

4. Si vous n'avez pas de compte d'assistance sans fil Ruckus, cliquez sur "Rejoignez maintenant" pour créer un nouveau compte.

5. Une fois connecté, vous devriez utiliser le "Qu'est-ce que vous avez besoin d'aide" pour découvrir si une réponse à votre problème existe déjà dans notre base de connaissances. Nos forums techniques peuvent également être utilisés pour poser des questions avant d'ouvrir une affaire.



6. Si vous avez encore besoin d'ouvrir un étui avec Ruckus, cliquez sur "Soumettre un dossier"



7. Le type d'affaire en cours d'ouverture doit être sélectionné dans la section "Caquement de type".

8. La priorité de l'affaire devrait être définie dans la section "Priorité".

Open a new case

[Hide Instructions](#)

Opening A New Support Case

Before you open a support case, please review the list of Frequently Asked Questions (FAQ) below. If nothing addresses your issue, please start to complete the form to open a case. As you fill out the form, the list below will dynamically update with additional resources that may address your problem.

Frequently Asked Questions

1. Master KBA: All about Client Connectivity on ZD
2. How do I register for an account on support.ruckuswireless.com?
3. Best Practices for a software upgrade on ZoneDirector
4. How to retrieve DebugInfo from ZD via CLI - ZoneDirector
5. How to execute commands on the connected APs from the ZD ?
6. What information should I collect when I have AP issues?

Instructions

1. Fill out the form below.
2. As you fill out the form, be sure to check out the dynamic list of possible solutions to your problems.
3. Click "Submit Case" button if you do not see a solution to your problem.

[Always Hide Instructions](#)

Step 1 - Case Type

Case Type

- Administration
- Ruckus Cloud
- Software
- Hardware
- vSCG/vSPOT

Priority

- P1 - Critical
- P2 - High
- P3 - Medium
- P4 - Low

Suggest Solutions

- Yes
- No

9. La priorité devrait être fixée selon le tableau ci-dessous.

Priorité	Description
P1 - Critique	Le service de réseau est en panne et les entreprises sont touchées. Pas de solution de contournement connu.
P2 - Élevé	Le réseau ou le service est impacté, mais pas en baisse. L'impact sur les entreprises peut être élevé. Une solution de contournement peut être disponible.
P3 - Moyenne	Le réseau ou le service est modérément touché, mais la plupart des entreprises restent fonctionnelles.
P4 - Faible	Demande d'informations, de documentation sur le produit ou d'amélioration du produit.

Veillez noter:

Les cas de P1 ne peuvent pas être soulevés via le portail d'assistance - veuillez téléphoner à l'assistance ou utiliser la fonction Live Chat pour soulever un P1.

Les cas de P2 doivent être confirmés par téléphone ou par chat en direct dans les 15 minutes ou retourneront automatiquement à un P3.

Feedback

10. Un cas d'administration ou de Cloud Ruckus nécessite un sujet (rétrovée description de la faute), Description (une description en profondeur du défaut) et un "numéro de référence contextable" facultatif (un champ de texte libre qui peut être utilisé pour enregistrer le numéro de référence interne d'un client). Une fois sélectionné, "Meilleur moyen de me contacter" sera la méthode utilisée par Ruckus Technical Support pour contacter initialement l'ouvreur.

Step 1 - Case Type

Case Type	Priority	Suggest Solutions
<input checked="" type="radio"/> Administration <input type="radio"/> Ruckus Cloud <input type="radio"/> Software <input type="radio"/> Hardware <input type="radio"/> vSCG/vSPOT	<input type="radio"/> P1 - Critical <input checked="" type="radio"/> P2 - High <input type="radio"/> P3 - Medium <input type="radio"/> P4 - Low	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No

Step 2 - Case Description

Subject - e.g. Ruckus AP 7982 not powering up

Description - Please provide as much detail as possible

Searchable Reference Number

Best way to contact me

Email Phone

11. Un boîtier de logiciel nécessite les mêmes informations qu'un cas d'administration ou de Ruckus Cloud, mais en outre, le nom du produit et la version du logiciel sont nécessaires.

Step 1 - Case Type

Case Type	Priority	Suggest Solutions
<input type="radio"/> Administration <input type="radio"/> Ruckus Cloud <input checked="" type="radio"/> Software <input type="radio"/> Hardware <input type="radio"/> vSCG/vSPOT	<input type="radio"/> P1 - Critical <input checked="" type="radio"/> P2 - High <input type="radio"/> P3 - Medium <input type="radio"/> P4 - Low	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No

Step 2 - Case Description

Product Name

Select an...

Software Version

Subject - e.g. Ruckus AP 7982 not powering up

Description - Please provide as much detail as possible

Searchable Reference Number

Best way to contact me

Email Phone

12. Lors de la déclaration du matériel défectueux suspecté (qui est couvert par une garantie ou un contrat de soutien), les informations d'expédition doivent être enregistrées dans les champs correspondants.

Feedback

Step 1 - Case Type

Case Type	Priority	Suggest Solutions
<input type="radio"/> Administration	<input type="radio"/> P1 - Critical	<input type="radio"/> Yes
<input type="radio"/> Ruckus Cloud	<input type="radio"/> P2 - High	<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Software	<input type="radio"/> P3 - Medium	
<input type="radio"/> Hardware	<input type="radio"/> P4 - Low	
<input type="radio"/> vSCG/vSPoT		

Step 2 - Case Description

Product Name

Serial Number

Subject - e.g. Ruckus AP 7982 not powering up

Description - Please provide as much detail as possible

Searchable Reference Number

Best way to contact me

Email Phone

Step 3 - Shipping Info

Company Name

Full Name

Customer email **Customer phone**

Street Address

City **State/Province**

Country **Postal Code**

13. Si un RMA est requis pour une machine virtuelle (vS', vSPoT), le numéro de série défectueux et le numéro de série de la nouvelle unité sont requis.

Feedback

Open a new case

[Hide Instructions](#)

Opening A New Support Case

Before you open a support case, please review the list of Frequently Asked Questions (FAQ) below. If nothing addresses your issue, please start to complete the form to open a case. As you fill out the form, the list below will dynamically update with additional resources that may address your problem.

Frequently Asked Questions

1. Master KBA: All about Client Connectivity on ZD
2. How do I register for an account on support.ruckuswireless.com?
3. Best Practices for a software upgrade on ZoneDirector
4. How to retrieve Debuginfo from ZD via CLI - ZoneDirector
5. How to execute commands on the connected APs from the ZD ?
6. What information should I collect when I have AP issues?

Step 1 - Case Type

Case Type <input type="radio"/>	Priority <input type="radio"/>	Suggest Solutions <input type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/> Administration	<input type="radio"/> P1 - Critical	<input checked="" type="radio"/> Yes
<input type="radio"/> Ruckus Cloud	<input type="radio"/> P2 - High	<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Software	<input checked="" type="radio"/> P3 - Medium	
<input type="radio"/> Hardware	<input type="radio"/> P4 - Low	
<input checked="" type="radio"/> vSCG/vSPOT		

Step 2 - RMA Info

Defective Serial Number

New Serial Number

Initiating an RMA for your vSCG will transfer all licenses from the defective unit to the new unit. If your network is still running on the defective unit, **be aware** that your defective unit will **stop working completely** after you click the Submit button, which could cause network issues.

14. Une fois que le type de l'affaire et la priorité ont été fixés et que toutes les informations à l'appui ont été saisies, cliquez sur "Soumettre" pour ouvrir un dossier avec Ruckus.Networks.

Step 1 - Case Type

Case Type <input type="radio"/>	Priority <input type="radio"/>	Suggest Solutions <input type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/> Administration	<input type="radio"/> P1 - Critical	<input checked="" type="radio"/> Yes
<input type="radio"/> Ruckus Cloud	<input type="radio"/> P2 - High	<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Software	<input checked="" type="radio"/> P3 - Medium	
<input type="radio"/> Hardware	<input type="radio"/> P4 - Low	
<input checked="" type="radio"/> vSCG/vSPOT		

Step 2 - Case Description

Subject - e.g. Ruckus AP 7982 not powering up

Possible solutions

- Actions to take in case of DHCP Decline message from the client
- How to resolve Network Advisor Error: This Java instance does not support a 64-bit JVM. Please install the desired version.
- How can I escalate a support case?
- You can't activate this code. Your account does not match the sales order
- What is Virtual cable testing (VCT)?
- Initial connectivity is taking a lot of time on Windows 8 and Apple OS X clients. What can I do to fix this?

Description - Please provide as much detail as possible

Searchable Reference Number

Best way to contact me

Email Phone

Feedback

15. Une fois le traitement terminé, un nouvel écran apparaîtra. Il affiche le numéro de cas qui servira de référence pour toutes les communications concernant la question signalée. Un courriel sera envoyé à l'expéditeur de l'affaire confirmant l'ouverture de l'affaire.

Case ID: 00872879 Subscribe

Subject: This is a test case - please do not action

Description:
This is a test case - please do not action

Case Opened: Monday November 26, 2018 10:52 am	Type: Administration
Case Closed: n/a	Status: New
Case Owner: [Redacted]	Priority: P3
Customer Reference Number: n/a	Product Description:
Partner Reference Number: n/a	Software Version: n/a
Engineering Reference Number: n/a	Preferred Communication: Email

Help us resolve your case quicker by uploading screenshots or adding additional comments below. All emails relating to this case will be displayed below.

Comments | Attachments | Email Messages

New Case Comment

Add Comment

Adding A Comment

Additional information will help our support agents resolve your case quicker. Please provide as much information as needed. All comments are listed below the form.

Instructions

1. Enter additional comments below.
2. Click the 'Add Comment' button

16. Les pièces jointes à l'étui peuvent être téléchargées à ce stade (logs, sauvegardes, captures d'écran, etc.) en cliquant sur l'onglet "Occupations jointes" et en téléchargeant les fichiers pertinents.

Case ID: 00872879 Subscribe

Subject: This is a test case - please do not action

Description:
This is a test case - please do not action

Case Opened: Monday November 26, 2018 10:52 am	Type: Administration
Case Closed: n/a	Status: New
Case Owner: [Redacted]	Priority: P3
Customer Reference Number: n/a	Product Description:
Partner Reference Number: n/a	Software Version: n/a
Engineering Reference Number: n/a	Preferred Communication: Email

Help us resolve your case quicker by uploading screenshots or adding additional comments below. All emails relating to this case will be displayed below.

Comments | Attachments | Email Messages

Choose Files | No file chosen

File name	Uploaded
Uploading An Attachment	

Uploading An Attachment

Screenshots are very helpful to diagnosing your hardware/software/administrative problems. Use the form below to upload screenshots from your computer. You may also upload any files you think is helpful to resolving your case.

Instructions

1. Click the 'Choose Files' button below
2. Select the file from your computer.
3. Click the 'Upload' button

Feedback

17. Tous les courriels envoyés concernant le cas sont archivés dans l'onglet "Messages par courrier électronique".

Case ID: 00872879 Subscribe

Subject: This is a test case - please do not action

Description:
This is a test case - please do not action

Case Opened: Monday November 26, 2018 10:52 am	Type: Administration
Case Closed: n/a	Status: New
Case Owner: [Redacted]	Priority: P3
Customer Reference Number: n/a	Product Description:
Partner Reference Number: n/a	Software Version: n/a
Engineering Reference Number: n/a	Preferred Communication: Email

Help us resolve your case quicker by uploading screenshots or adding additional comments below. All emails relating to this case will be displayed below.

Comments Attachments **Email Messages**

All emails sent by your support agent regarding this case will be archived and displayed below.

Remarque: Un droit actif sur l'appareil est nécessaire pour obtenir un service ininterrompu de Ruckus. Les ruckus donnent la priorité à la fourniture d'un appui sur la base du droit à l'appui.

Articles connexes

<https://support.ruckuswireless.com/articles/000001864>

Feedback

Gestion des licences

Page de licence How-To Hub

Responsable des licences - LiMAN

Achats de licences - Licences de téléchargement

Licence temporaire

Base de connaissances

Recherche avancée

Comment utiliser le centre

RUCKUS Discussions communautaires

Bulletins de sécurité

Bulletins d'appui technique

RUCKUS Éducation Chaîne YouTube

Documentation technique - Mises en ligne récentes

Portail de formation (registre d'un compte de l'Université CommScope)

Gestion du matériel

Outil de gestion des actifs

Résumé du matériel

Achats de soutien - SPA requis

Activation de l'achat - Code d'achat requis

Achats d'abonnement en nuage

Contactez-nous/Numéros de téléphone d'appui

Contactez-nous/Numéros de téléphone d'appui

Soumettre une affaire

Instructions de retour de la RMA

Retour d'information

Accessibilité

Outils

Outil de remplacement de certificat AP

Case and RMA Management

Log4j - RUCKUS Technical Support Response Center (Centre d'intervention de l'assistance technique)

FragAttacks - RUCKUS Technical Support Response Center

KRACK - Ruckus Wireless Support Resource Center (Centre de ressources pour le soutien sans fil de Ruckus)

Analyseur de connexion

Logiciel open source

Garantie - RMA

Garantie du registre

Vérificateur de garantie

"Service d'appui" manquant ou expirant

Instructions de retour de la RMA

Feedback

Réseaux Ruckus

350 West Java Dr.

Sunnyvale, CA 94089 États-Unis

T : 1 (855) 478-2587

- 2023 CommScope, Inc. Tous droits réservés

[Feedback](#)