

Allgemeine Checkliste zum Thema UCCE bei Cisco TAC

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Zu erfassende Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt eine allgemeine Checkliste von Punkten, die Sie berücksichtigen müssen, bevor Sie ein Serviceticket (SR) oder ein Ticket beim Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Technical Assistance Center (TAC) erstellen.

Verfasst von Dinesh Babu Manogaran und herausgegeben von ChandraMouli Vaithyanathan, Cisco TAC Engineers

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, sich mit den folgenden Themen vertraut zu machen:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Zu erfassende Informationen

Stellen Sie sicher, dass diese Informationen von Cisco Contact Center-Produkten gesammelt werden, bevor ein Ticket beim Cisco Contact Center TAC eröffnet wird.

1. Informationen zu UCCE- und CVP-Versionen.

UCCE-Version ist über das Diagnostic Framework-Portal ><https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu> >GetProductVersion erhältlich

Die CVP-Version ist auf der Webseite zu finden > <http://localhost:8000/cvp/diag>

2. Installation von Patches der Engineering Special (ES)-Spezialisierung. Patch-Informationen können aus Windows **Add and Remove** oder Type **appwiz.cpl** from windows run abgerufen werden.

3. Erläutern der geschäftlichen Auswirkungen

- Welche Auswirkungen hat dies auf Ihr Geschäft? wirkt sich dies beispielsweise auf Routing, Reporting usw. aus.
- Wie oft wirkt sich das auf Ihr Geschäft aus? Beispiel: Tritt das Problem nur zu Spitzenzeiten auf oder tritt das Problem immer auf?

4. Wie viele Anrufe oder Agenten sind davon betroffen?

5. Tritt dieses Problem in Ihrer Labor- oder Produktionsumgebung auf?

6. Ist dieses Problem nach Belieben reproduzierbar?

- Falls ja, folgen Sie den Anweisungen Schritt für Schritt, während Sie das Problem erneut aufdecken.
- Falls nicht, wie häufig Problem reproduzierbar ist

7. Beschreibung des Problems, wenn möglich Anrufablauf hinzufügen.

- Beschreiben Sie das Problem mit dem Anruffluss und den beteiligten Komponenten, und fügen Sie weitere Details zu Komponenten von Drittanbietern hinzu.

8. Wenn das Problem mit einem bestimmten Agenten zusammenhängt, geben Sie diese Informationen an.

- Wann ist das Problem aufgetreten?
- Agenten-ID/Agent-Durchwahl
- Tritt dies bei jedem Übertragungs-/Konferenzszenario auf?