

Cisco TAC-Ticket bei Problemen mit WebEx Calling DI erstellen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[So öffnen Sie TAC-Anfragen für dedizierte Instanzen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie ein Cisco TAC-Ticket für Probleme mit dedizierten WebEx-Calling-Instanzen (DI) erstellen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Webex Calling
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Unity Connection (CUC)
- Cisco Instant Messaging und Presence (IM&P)
- Cisco Emergency Responder (CER)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument gelten nur für Bereitstellungen dedizierter Cisco WebEx Calling-Instanzen.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

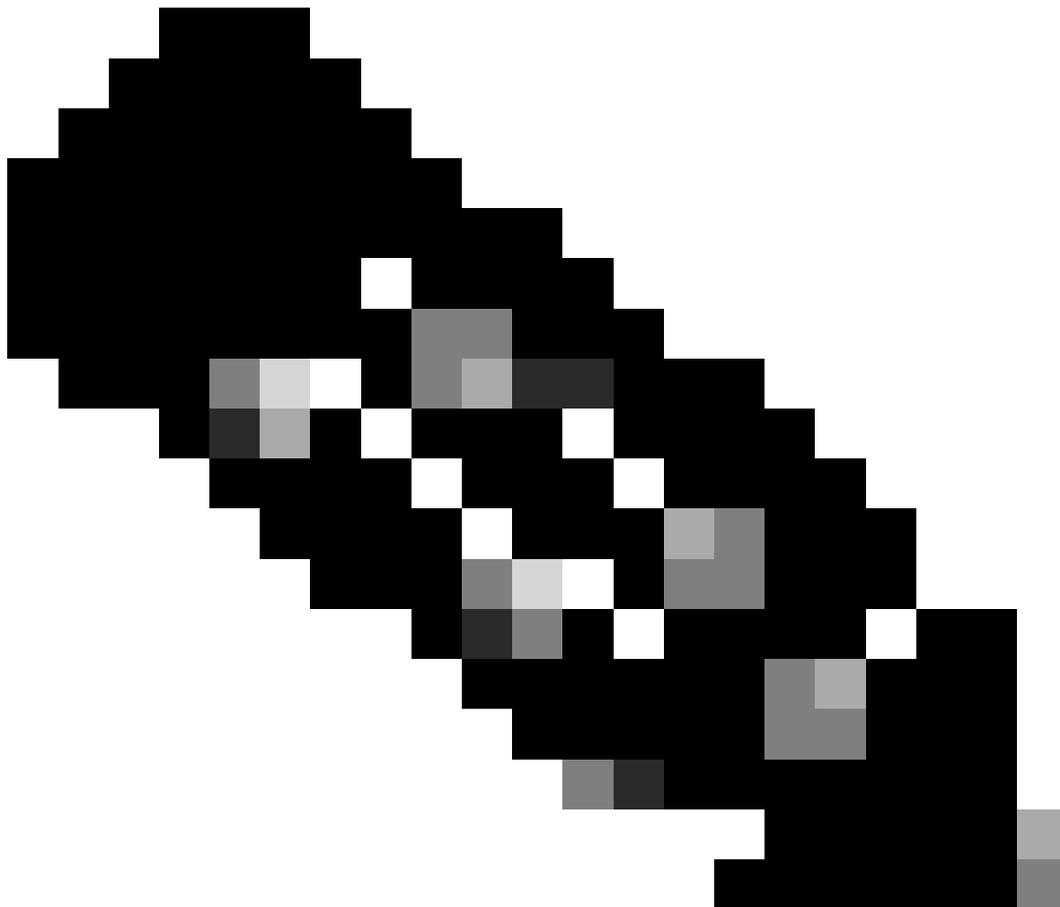
Hintergrund

Die WebEx Calling Dedicated Instance (DI) ist insofern einzigartig, als die Cisco TAC-Techniker

nur eingeschränktem schreibgeschütztem Zugriff auf die in DI gehosteten Server haben. Darüber hinaus wurden sie in der Weiterleitung von Anfragen an die Betriebs- und Lebenszyklusteams geschult. Aus diesem Grund müssen alle TAC-Tickets für DI mit spezifischen DI-Schlüsselwörtern geöffnet werden. Sobald das DI TAC-Team den Fall akzeptiert hat, wird das Problem analysiert. Wenn das TAC feststellt, dass ein anderes Cisco TAC-Team Unterstützung benötigt, koordiniert es die gemeinsame Zuständigkeit für den Fall mithilfe interner Prozesse.

Alle TAC-Tickets für Probleme, die innerhalb einer dedizierten Instanz auftreten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf CUCM-, CUC-, IM&P-, CER-, Expressway-, Infrastructure-as-a-Service (IaaS)-Server und alle Endpunkte, die bei einer dedizierten Instanz registriert sind, die in CUCM gehostet wird, müssen gemäß den im nächsten Prozess beschriebenen Schritten geöffnet werden.

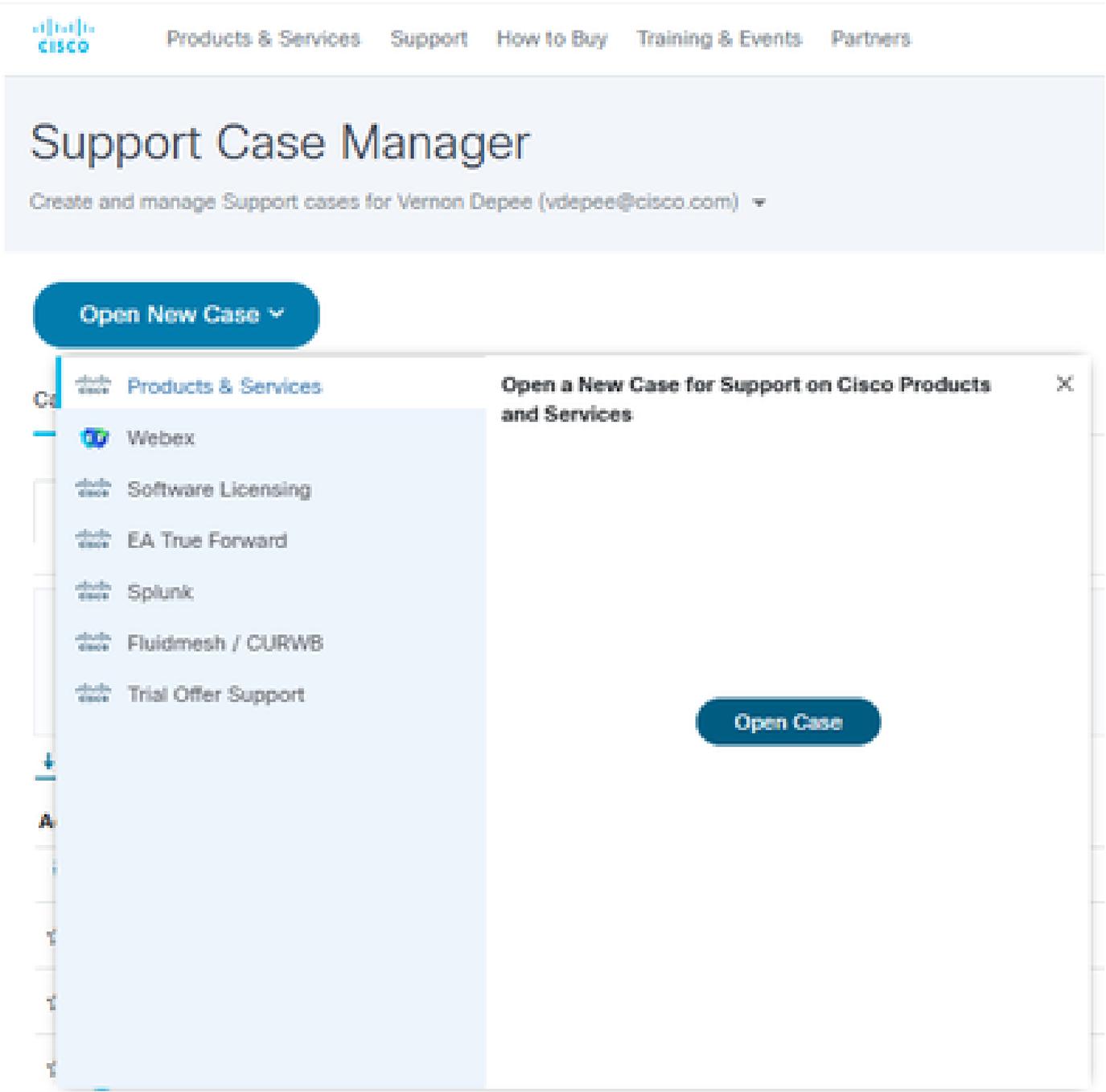
So öffnen Sie TAC-Anfragen für dedizierte Instanzen



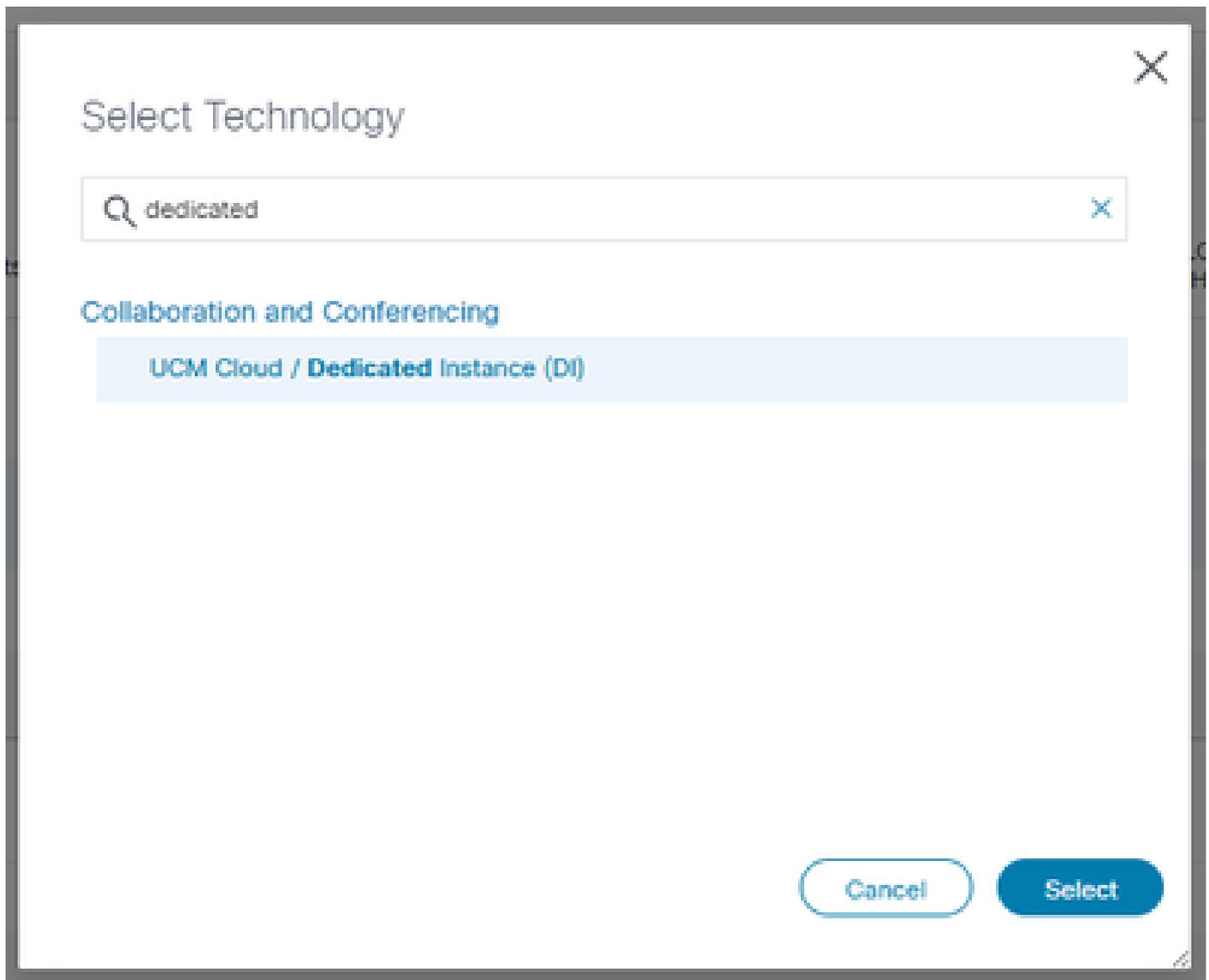
Anmerkung: Bei Anfragen zur Installation eines Domain Name Server (DNS), einer Firewall oder

eines Cisco Options Package (COP) öffnen Sie bitte ein Ticket direkt beim DI Operations- und Lifecycle-Team, anstatt ein Ticket beim TAC zu eröffnen: <https://help.webex.com/en-us/article/nvfve88/How-to-raise-a-service-request>

Schritt 1: Navigieren Sie zum [Support Case Manager](#). Wählen Sie Neues Ticket öffnen, wählen Sie dann Produkte und Services aus, und klicken Sie auf Ticket öffnen.



Schritt 2: Suchen Sie unter "Produkt nach Servicevertrag suchen" den Vertrag, der mit der dedizierten Instanz verknüpft ist. Klicke darauf, um es auszuwählen, und klicke dann unten auf Weiter.



Schritt 4. Geben Sie die übrigen relevanten Informationen für Ihr Ticket ein und klicken Sie auf Senden. Das Ticket wurde nun geöffnet und dem TAC-Team für dedizierte Instanzen zugewiesen.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.