

Lista de verificación general a considerar cuando usted abre los asuntos relacionados UCCE al TAC de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informaciones para recolectar](#)

Introducción

Este documento describe una lista de verificación general de elementos para considerar antes de que usted abra una solicitud de servicio (SENIOR) o la encajone con el Centro de Asistencia Técnica (TAC) del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Contribuido por Dinesh Babu Manogaran, y editado por ChandraMouli Vaithyanathan, ingenieros de Cisco TAC

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene comprensión básica de estos temas:

- Empresa unificada del Centro de contacto (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)

Componentes Utilizados

Este documento no se restringe a las versiones de software y hardware específicas

Informaciones para recolectar

Asegure para recoger esta información de los productos del Centro de Contacto de Cisco antes de que un caso esté abierto al Centro de contacto TAC de Cisco

1. Información de la versión UCCE y del CVP.

La versión UCCE se puede obtener del >GetProductVersion de diagnóstico del pórtico ><https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu> del marco

La versión del CVP se puede obtener de la página > de <http://localhost:8000/cvp/diag> del diag

2. Dirigiendo las correcciones especiales (ES) instaladas. Parchee la información puede ser obtenido de Windows **agregan y quitan** o teclean **appwiz.cpl** del funcionamiento de las ventanas

3. Especifique el impacto comercial

- ¿Cómo esto afecta su negocio? El ejemplo, lo hace la encaminamiento del impact, la información etc.
- ¿Cuantas veces afecta su negocio? ¿Ejemplo, el problema sucede solamente durante las horas pico o el problema sucede todas las veces?

4. ¿Se afectan cuántas llamadas o agentes?

5. ¿Este problema sucede en su laboratorio o entorno de producción?

6. ¿Es este problema reproductivo a voluntad?

- Si sí, instrucciones paso a paso seguidas mientras que reproduce el problema.
- Si no, cómo el problema es con frecuencia reproductivo

7. La descripción del problema, si es posible agrega el flujo de llamada.

- Describa el problema con el flujo de llamada y los componentes implicados y también agregue los detalles en cualquier componente de las de otras compañías que usted pueda tener.

8. Si el problema se relaciona con un agente particular, proporcione por favor esta información.

- Cuándo sucedió el problema
- Extensión del agente identificación del agente
- ¿Sucede durante ningunos transfiere/el escenario de la conferencia?