

# Los casos de apertura VCO en la red usando el caso abren la herramienta

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Instrucciones paso a paso](#)

[Caso abierto \(paso 1: Información de contacto\)](#)

[Caso abierto \(paso 2: Describa su problema\)](#)

[Encajone abierto \(el paso 3: Haga clic el botón Next Button\)](#)

[Consideraciones especiales](#)

[Errores de envío](#)

[Cambie/aumento la prioridad de un caso](#)

[Vea si su submittal de la herramienta para iniciar un caso CCO es acertado o no acertado](#)

[Teclee correctamente el texto en los márgenes del cuadro de texto](#)

[Envíe el VCO TAC más información](#)

[Negación](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

**Nota:** Lea a conciencia este documento antes de que usted proceda con usar la herramienta para iniciar un caso CCO.

Este documento ofrece los pasos necesarios para abrir un caso en contra de la línea de producto del Virtual Central Office de Cisco (VCO) usando la herramienta para iniciar un caso CCO en el sitio web de [www.cisco.com](http://www.cisco.com).

Cuando usted realiza estos pasos, su caja se rutea automáticamente a la cola del Soporte técnico para la línea de producto VCO en cuestión de segundos, desviando la intervención humana del Customer Response Center (CRC).

**Nota:** Se requiere la intervención de personas del CRC de Cisco cuando usted abre una caja vía el correo electrónico o el teléfono.

Considere abrir todos sus casos del nivel de prioridad 3 (p3) y del nivel de prioridad 4 (P4) usando la herramienta para iniciar un caso CCO. Esto le guarda el tiempo sobre la apertura de una caja con Cisco CRC usando el correo electrónico en [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com), o usar el teléfono. Refiera al sitio de los [contactos mundiales de Cisco](#) para más información sobre los números de teléfono y las

direcciones de correo electrónico del contacto.

**Nota:** Usted puede también utilizar la herramienta para iniciar un caso CCO para abrir sus casos del nivel de prioridad 1 (P1) y del nivel de prioridad 2 (P2). Vea la sección de las [Consideraciones especiales de](#) este documento para la información adicional.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

### [Componentes Utilizados](#)

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

### [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

## [Instrucciones paso a paso](#)

Complete estos pasos:

1. Abra una aplicación del buscador de Internet.
2. Vaya a la [página de soporte técnico de Cisco](#).
3. Haga clic el link del **login** en la cima de la página. Se visualiza el nombre de usuario y contraseña requirió el cuadro de diálogo.
4. Ingrese su nombre de usuario y contraseña. **Nota:** Si usted no tiene un nombre de usuario válido y una contraseña, envíe el correo electrónico a [cco-team@cisco.com](mailto:cco-team@cisco.com) o entre en contacto su representante de la cuenta de Cisco Systems.
5. Haga clic en OK. Le ahora abren una sesión.
6. Vaya a la página [abierta del caso de soporte técnico](#) ([clientes registrados solamente](#)). Estas secciones proporcionan una descripción de cada campo y cómo usted necesita completarla.

### [Caso abierto \(paso 1: Información de contacto\)](#)

Ingrese todo el contacto e información pedidos del contrato aquí.

### [Encajone abierto \(el paso 2: Describa su problema\)](#)

Ingrese la información pertinente como estas subdivisiones delinear:

#### [Tecnología \(requerida\)](#)

1. Voz (VoIP, VoFR, VoATM, FAX, SS7)

2. Voz: VCO/4K

**Nota:** Las siglas en el punto 1 se definen como el protocolo voice over internet (VoIP), el voz sobre Frame Relay (VoFR), la Voz sobre el Asynchronous Transfer Mode (VoATM), el fax, y Signaling System 7 (SS7).

**Nota:** Utilice los menús de la extracción abajo para fijar los campos de la tecnología exactamente como este documento muestra para asegurarse de que este submittal del caso consigue ruteado automáticamente a la cola apropiada del Equipo del TAC. En este caso, la cola apropiada del Equipo del TAC es el Equipo del TAC que es responsable de la línea de producto VCO.

### [Resumen de problemas \(requerido\)](#)

Seleccione un elemento de la extracción abajo si hace juego su problema. Si hay ningunos resúmenes de problemas que corresponden con después hacen clic en la barra de radio para el segundo rectángulo y ingresan el título de su caso.

**Nota:** Es importante utilizar los menús de la extracción abajo para describir su problema si usted puede. Esto da lugar a la mejor información que corresponde con proporcionada a usted. El objetivo es dirigirle a la información que le ayuda a resolver su problema a tiempo sin tener que esperar la intervención humana.

### [Versión del software](#)

Especifique su versión de software Generic (no ingrese su versión SS7, si ninguno). Los valores genéricos posibles de la selección son 5.1, 5.0, 4.2, 4.1, 4.2, 4.0, y 3.x. También teclee adentro el número de versión genérico específico aquí (por ejemplo, V5.1.3).

### [Descripción de problemas \(requerida\)](#)

Ingrese como mucha información en este rectángulo como usted cree es necesario describir correctamente su problema. Incluya los síntomas del problema junto con los pasos de debugging relevantes y le ordena han utilizado.

### [Otros campos](#)

Ingrese esta información opcional en los campos restantes:

- Número de serie del producto
- Router/Nombre del nodo
- Caso del Cliente Final que sigue # con su compañía
- ID DE PICA (si procede)
- El caso del Cliente Final crea la fecha con su compañía
- Identificación del correo electrónico del Cliente Final

### [Caso abierto \(paso 3: Haga clic el botón Next Button\)](#)

Otra pantalla se presenta usted que le dé la oportunidad de leer la información del TAC que se proporciona usted basó en la información que usted ha ingresado ya.

## Consideraciones especiales

Observe estas Consideraciones especiales cuando usted utiliza la herramienta para iniciar un caso CCO.

### Errores de envío

Si usted recibe un mensaje de error después de que usted tecleo someta (“contrato no encontrado” o “usuario no encontrado,” por ejemplo), después ningún caso se abre en nombre su. Si sucede esto, envíe un correo electrónico a [cco-team@cisco.com](mailto:cco-team@cisco.com) con los detalles del error. Usted también necesita abrir la caja con Cisco CRC enviándoles un correo electrónico en [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com), o llamándolos. Refiera a los [contactos mundiales de Cisco para el Soporte técnico](#).

### Cambie/aumento la prioridad de un caso

Todos los envíos de Case Open CCO exitosos se fijan al p3 y se rutean automáticamente a la cola de TAC para la línea de producto VCO. Si usted necesita el P1 o el P2 que dirige, llame TAC CRC el más cercano le después de que usted abra el caso para pedir que la prioridad esté aumentada.

### Vea si su submittal de la herramienta para iniciar un caso CCO es acertado o no acertado

Usted sabe que un CCO envío de Case Open auto-está ruteado con éxito a la cola de TAC para la línea de producto VCO porque la herramienta para iniciar un caso CCO le vuelve inmediatamente un número de caso en la página web. Anote este número de caso.

Si por alguna razón su perfil CCO no se conecta correctamente a la información apropiada del contrato/del sitio, después el CCO envío de Case Open que usted somete auto-se rutea, pero auto-se rutea a [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com) la cola para la intervención humana CRC en lugar de otro. En esta situación, el caso Open CCO no genera automáticamente un número de caso para usted. Un representante de CRC marca manualmente para saber si hay el contacto/información apropiados del sitio, rutea la caja a la cola de TAC para la línea de producto VCO, y le notifica con el número de caso vía el correo electrónico.

### Teclee correctamente el texto en los márgenes del cuadro de texto

Asegúrese que los márgenes del cuadro de texto no esté excedido y todas las líneas en la descripción de problemas terminan con un retorno de carro.

### Envíe el VCO TAC más información

Si usted necesita proporcionar más información, (los archivos del registro, los archivos núcleo) envíe por correo electrónico la información a [nh-tech\\_sup@cisco.com](mailto:nh-tech_sup@cisco.com) y refiérase al número de caso. Por favor comprima/comprima todos los archivos sobre el 1 MB de tamaño.

## Negación

Cisco Systems no hace ninguna garantía que la información proporcionada nos alcance, entera o parcialmente. Cisco Systems niega cualquier responsabilidad de este método de poner al día los casos o el defecto esos los resultados de su uso.

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)