

Abrir un caso de Cisco TAC para problemas de identificación de llamadas de Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Cómo Abrir Solicitudes TAC de Instancia Dedicada](#)

Introducción

Este documento describe cómo abrir un caso del TAC de Cisco para problemas de instancia dedicada (DI) de llamada Webex.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Unity Connection (CUC)
- Mensajería y presencia de instancias de Cisco (IM&P)
- Cisco Emergency Responder (CER)

Componentes Utilizados

La información de este documento solo se aplica a las implementaciones de instancia dedicada de Cisco Webex Calling.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

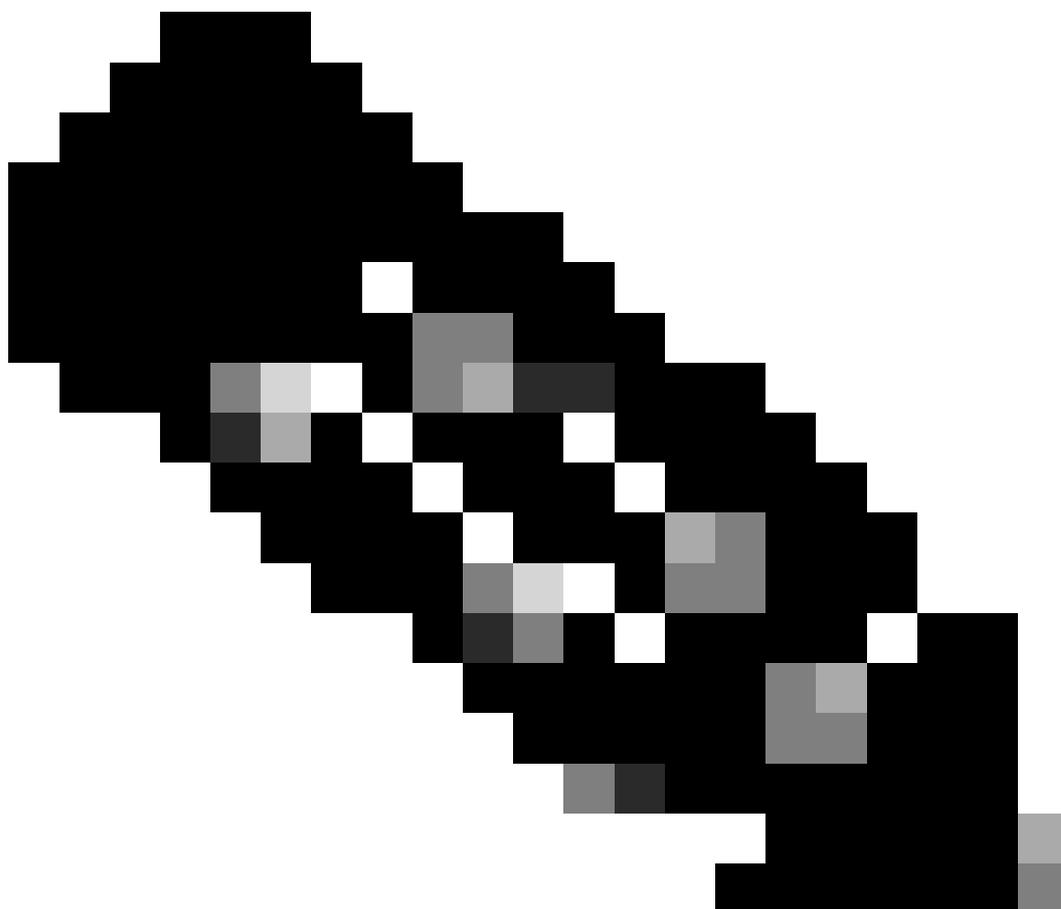
Background

Webex Calling Dedicated Instance (DI) es único en el sentido de que los ingenieros del TAC de

Cisco tienen acceso limitado de solo lectura a los servidores alojados en DI. Además, han recibido formación sobre cómo transmitir correctamente las solicitudes a los equipos de operaciones y ciclo de vida. Por esta razón, todos los casos del TAC relacionados con la ID deben abrirse utilizando palabras clave específicas de la ID. Una vez que el equipo del DI TAC ha aceptado el caso, clasifican el problema. Si el TAC determina que necesita ayuda de otro equipo del TAC de Cisco, coordina la propiedad conjunta del caso mediante procesos internos.

Todos los casos de TAC para problemas que se producen dentro de una instancia dedicada, incluidos, entre otros, los servidores CUCM, CUC, IM&P, CER, Expressway, Infrastructure as a Service (IaaS) y cualquier terminal registrado en una instancia dedicada alojada en CUCM deben abrirse de acuerdo con los pasos descritos en el siguiente proceso.

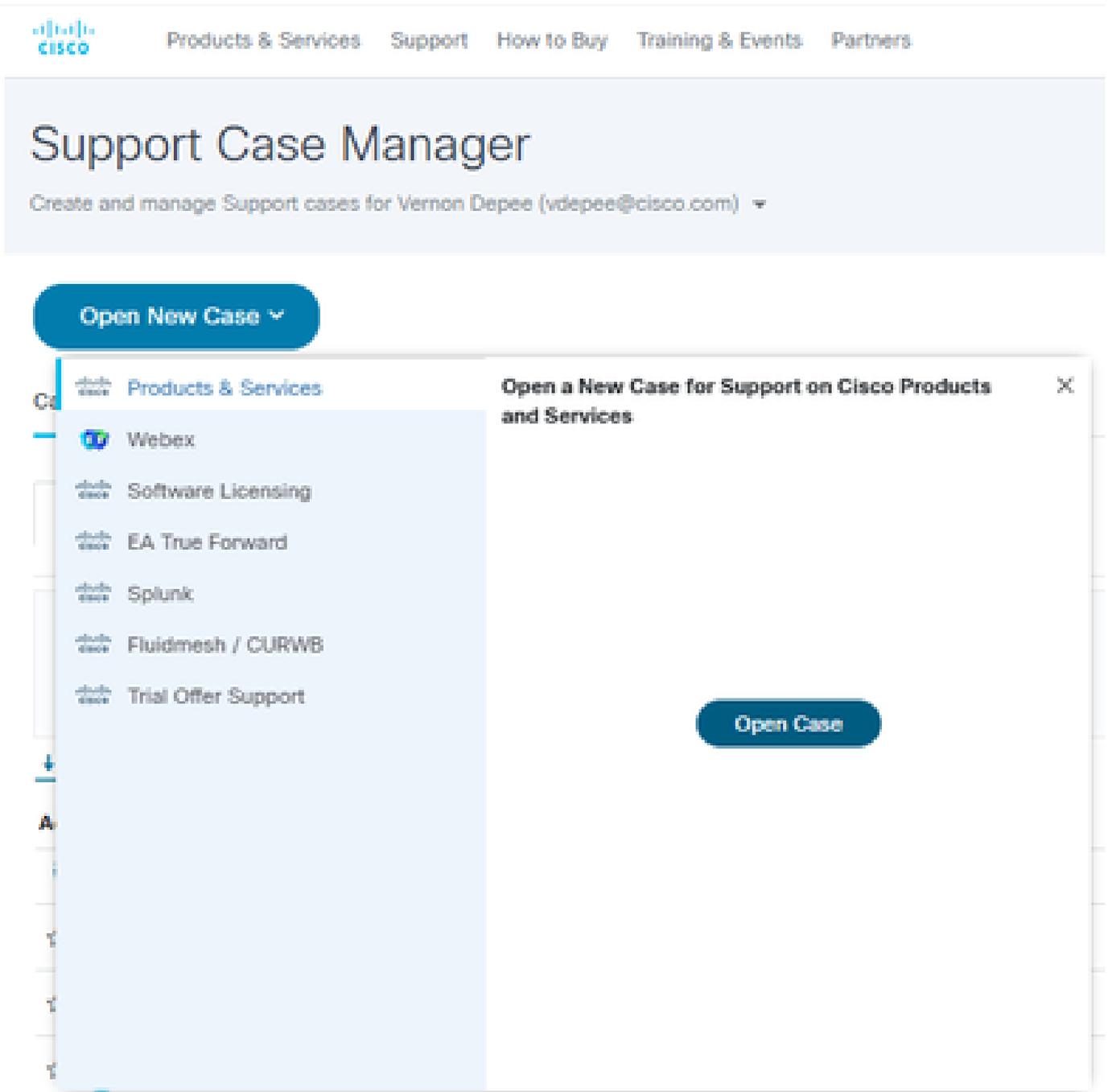
Cómo Abrir Solicitudes TAC de Instancia Dedicada



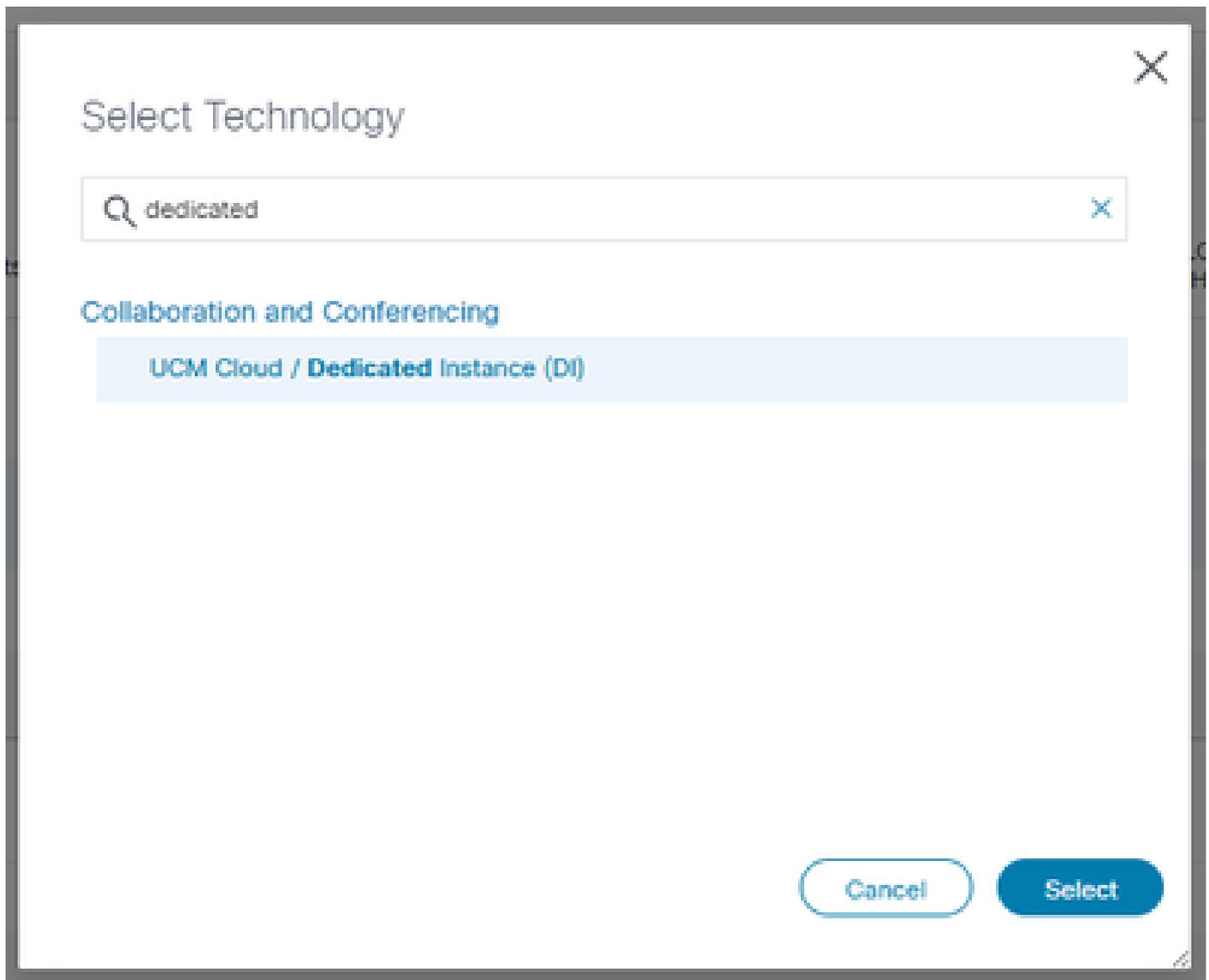
Nota: Para las solicitudes de instalación del servidor de nombres de dominio (DNS), el firewall o el paquete de opciones de Cisco (COP), consulte estas instrucciones para abrir un caso

directamente con los equipos de operaciones de ID y ciclo de vida en lugar de abrir un caso con el TAC: <https://help.webex.com/en-us/article/nvfe88/How-to-raise-a-service-request>

Paso 1. Vaya a [Support Case Manager](#). Seleccione Abrir nuevo caso, seleccione Productos y servicios y haga clic en Abrir caso.



Paso 2. En Buscar producto por acuerdo de servicio, busque el contrato asociado a una instancia dedicada. Haga clic en él para seleccionarlo y, a continuación, haga clic en Next en la parte inferior.



Paso 4. Ingrese la información relevante restante para su ticket y haga clic en Enviar. El caso se abre ahora y se asigna al equipo TAC de instancia dedicada.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).