

Créer un ticket PEGA à partir du Control Hub

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Étapes de création d'un ticket PEGA](#)

[Liste des problèmes disponibles par option](#)

[Boutons d'information Tableau de bord](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit le processus d'ouverture d'un ticket PEGA dans le Control Hub d'une organisation d'appel Webex.

Conditions préalables

Exigences

Accès au Control Hub.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Concentrateur De Commande

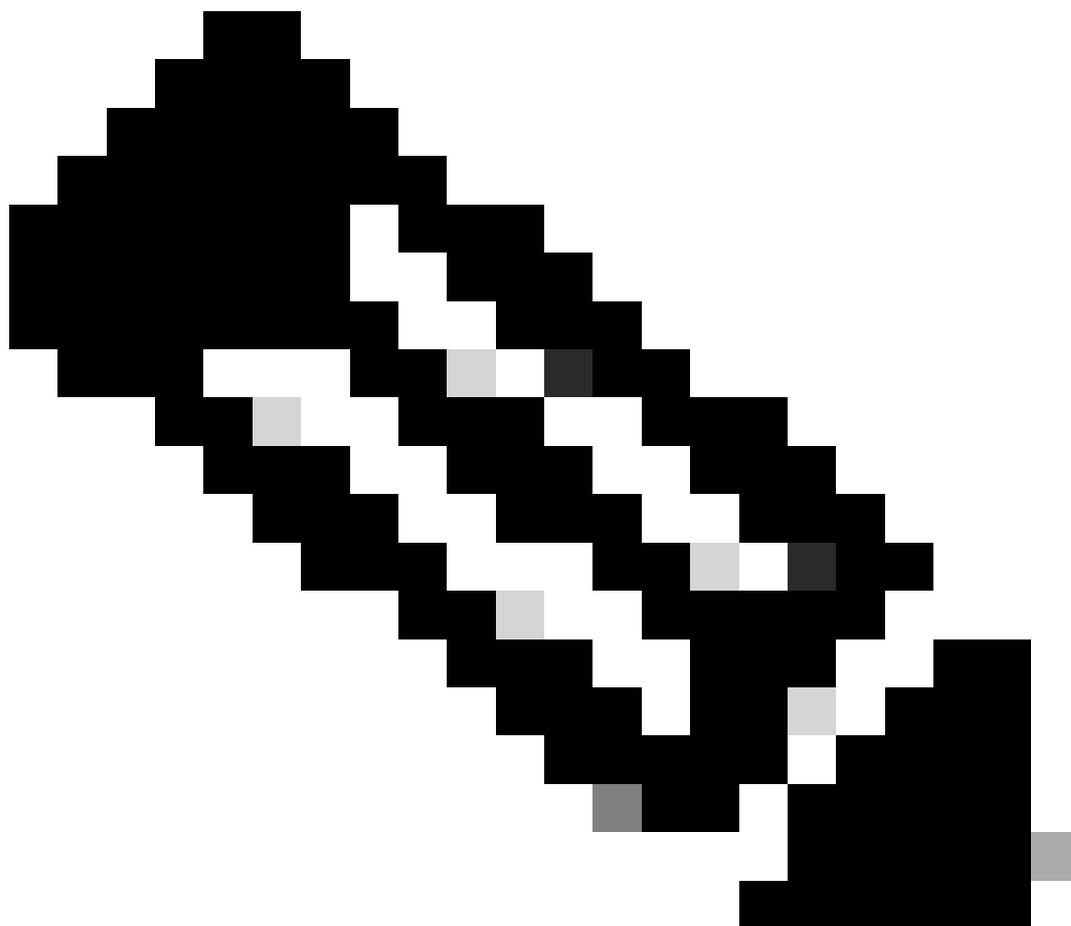
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Les tickets PEGA sont traités par l'équipe RTPC de Cisco pour aider les administrateurs d'appels Webex qui souhaitent effectuer des actions administratives telles que les numéros de commande, les numéros de port ou poser une question sur les services existants.

Pour les organisations disposant de plans d'appel Cisco, ces actions peuvent être effectuées à partir du [Control Hub](#), ce qui rend ces tâches moins difficiles, évitant ainsi plusieurs points

d'administration.

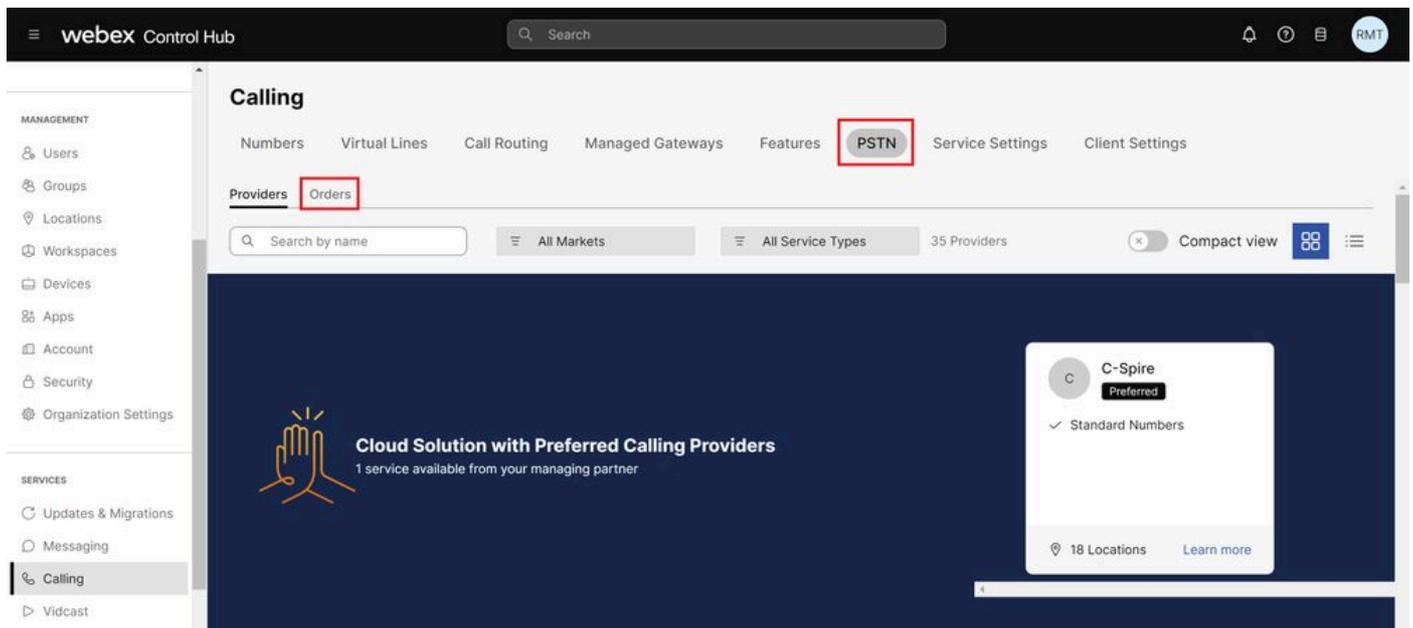


Remarque : pour plus d'informations sur les plans d'appel Cisco, reportez-vous à la section Informations connexes à la fin de ce document.

Étapes de création d'un ticket PEGA

Étape 1. Dans [Control Hub](#), accédez à Services, puis sélectionnez Calling.

Étape 2. Cliquez sur RTPC et sélectionnez Commandes.



Onglet RTPC dans le Control Hub

Étape 3. Sélectionnez l'une des commandes répertoriées et faites défiler la fenêtre de commande vers le bas jusqu'à la fin.

Étape 4. Cliquez sur Open a Cisco Calling Plans Support Case.

00000000-0000-4fa2- 0000- 000000000000 

×

 All time displayed on this page is in Location HQ configured timezone America/Los_Angeles, which could be updated through Location [HQ](#)

Order overview

Date	07/05/2024 3:55 PM (America/Los_Angeles)
Location	HQ
Type	Move Numbers
Number type	DID Numbers
Carrier	Cisco Calling Plans (US)
Status 	 Provisioned 07/05/2024 3:55 PM (America/Los_Angeles)

Order details

Phone Numbers

1 >

[Open a Cisco Calling Plans support case !\[\]\(05be7c7a8995decd503647c99211f7c2_img.jpg\)](#)

Vue de la fenêtre Commande

Étape 6. Une nouvelle fenêtre s'ouvre alors sur votre navigateur, dans laquelle vous pouvez sélectionner les options Commander de nouveaux numéros, Porter des numéros existants et Questions concernant des services existants.

Cisco Webex
Calling Partner Help Center

English(US) Go to Control Hub

Dashboard

Welcome to Cisco Webex Calling Partner Help Center

Review FAQ
Check out answers to the most frequently asked questions.

[Review FAQ](#)

Open a case
Can't find the answers you're looking for? Open a case to address one of the following issues.



Ordering new numbers



Porting existing numbers



Questions regarding existing services

[Refresh](#)

My Cases

Work ID	Current Stage	Status	Days Open	Created by	Created on	Company Name	Updated by	Updated on	Description
No cases									

Page de tickets PEGA

Liste des problèmes disponibles par option

Voici les problèmes spécifiques disponibles pour chacune des options affichées dans le tableau de bord :

Commander de nouveaux numéros

- Je dois commander de nouveaux numéros
- Impossible de trouver les numéros d'un indicatif régional spécifique
- Autre (question non répertoriée)

Numéros de port existants

- Vérifier la portabilité des numéros
- Besoin d'aide avec la documentation requise
- Vérifier l'état de la demande de port
- Rejet ou exception de port reçu
- Reprogrammer le jour et/ou l'heure du port
- Annuler la commande de port
- URGENT : Besoin de services retournés à l'opérateur précédent (dans les 24 heures)
- Autre (question non répertoriée)

Questions concernant les services existants

- Ajouter une adresse ESA (Emergency Service Address) pour le télétravailleur
- Déplacer un numéro de téléphone d'un site à un autre
- Signaler un problème avec le service RTPC Cisco
- Autre (question non répertoriée)

Remplissez les champs marqués d'un astérisque, par exemple, Pays et Nom du lieu.

Enter Case Details

Country *

Select...

Location Name *

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque

Boutons d'information Tableau de bord

En outre, dans le tableau de bord, vous voyez vos dossiers et plus d'informations comme leur état actuel et leur état.

Cliquez sur Refresh pour voir les dernières mises à jour sur vos dossiers.

Cisco Webex
Calling Partner Help Center

English(US) Go to Control Hub

Dashboard

Welcome to Cisco Webex Calling Partner Help Center

Review FAQ
Check out answers to the most frequently asked questions.
[Review FAQ](#)

Open a case
Can't find the answers you're looking for? Open a case to address one of the following issues.

- Ordering new numbers
- Porting existing numbers
- Questions regarding existing services

[Refresh](#)

My Cases

Work ID	Current Stage	Status	Days Open	Created by	Created on	Company Name	Updated by	Updated on	Description
No cases									

Bouton Actualiser

Le tableau de bord, offre un bouton Vérifier FAQ, où vous trouverez des questions communes et leurs réponses comme :

- Que sont les plans d'appel Cisco ?
- Où les plans d'appel Cisco sont-ils disponibles ?
- Qu'est-ce qui est disponible dans un plan d'appel Cisco ?
- Comment les plans d'appel Cisco sont-ils proposés ?

- Dans quelles régions les plans d'appel Cisco sont-ils disponibles ?

Cisco Webex
Calling Partner Help Center

English(US) Go to Control Hub

Dashboard

Welcome to Cisco Webex Calling Partner Help Center

Review FAQ
Check out answers to the most frequently asked questions.

[Review FAQ](#)

Open a case
Can't find the answers you're looking for? Open a case to address one of the following issues.

 Ordering new numbers

 Porting existing numbers

 Questions regarding existing services

Refresh

My Cases

Work ID	Current Stage	Status	Days Open	Created by	Created on	Company Name	Updated by	Updated on	Description
No cases									

Bouton Vérifier la FAQ

Une fois que vous avez créé un dossier PEGA, l'équipe Cisco PSTN vous assiste tout au long du processus de résolution.



Remarque : les tickets PEGA sont destinés à répondre aux questions relatives au RTPC du partenaire/client pour les plans d'appel Cisco

Informations connexes

- [Coordonnées du support Cisco](#)
- [Options PSTN d'appel Webex](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.