

Liste de contrôle générale à prendre en compte lors de l'ouverture d'un problème lié à UCCE au TAC Cisco

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations à collecter](#)

Introduction

Ce document décrit une liste de contrôle générale des éléments à prendre en compte avant d'ouvrir une demande de service (SR) ou un dossier auprès du centre d'assistance technique Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Contribué par Dinesh Babu Manogaran, et édité par ChandraMouli Vaithianathan, Ingénieurs TAC Cisco

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que vous ayez une compréhension de base de ces sujets :

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques

Informations à collecter

Veiller à collecter ces informations auprès des produits du centre de contact Cisco avant qu'un dossier ne soit ouvert au centre de contact Cisco TAC

1. Informations de version UCCE et CVP.

La version UCCE peut être obtenue à partir de Diagnostic Framework Portico ><https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu> >GetProductVersion

La version CVP peut être obtenue à partir de la page de dialogue > <http://localhost:8000/cvp/diag>

2. Correctifs techniques spéciaux (ES) installés. Les informations de correctif peuvent être obtenues à partir de Windows **Add and Remove** ou de Type **appwiz.cpl** à partir de Windows run

3. Spécifier l'impact commercial

- Quel impact cela a-t-il sur votre entreprise ? Par exemple, cela affecte-t-il le routage, les rapports, etc.
- À quelle fréquence cela affecte-t-il votre entreprise ? Par exemple, le problème ne se produit-il qu'aux heures de pointe ou tout le temps ?

4. Combien d'appels ou d'agents sont affectés ?

5. Ce problème se produit-il dans votre environnement de travaux pratiques ou de production ?

6. Ce problème est-il reproductible à volonté ?

- Si oui, des instructions pas à pas ont été suivies lors de la reproduction du problème.

- Si ce n'est pas le cas, à quelle fréquence le problème est reproductible

7. Description du problème, si possible ajouter le flux d'appels.

- Décrivez le problème lié au flux d'appels et aux composants impliqués, ainsi que des détails sur les composants tiers que vous pouvez avoir.

8. Si le problème est lié à un agent particulier, veuillez fournir ces informations.

- À quelle heure le problème s'est-il produit ?

- ID de l'agent/extension de l'agent

- Est-ce que cela se produit dans un scénario de transfert/conférence ?