

# Liste de contrôle générale à considérer quand vous ouvrez des questions connexes UCCE à Cisco TAC

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Les informations à collecter](#)

## Introduction

Ce document décrit une liste de contrôle générale des éléments pour considérer avant que vous ouvriez une demande de service (SR) ou la valise avec le centre d'assistance technique du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (TAC).

Contribué par Dinesh Babu Manogaran, et édité par ChandraMouli Vaithiyathan, ingénieurs TAC Cisco

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco recommande que vous ayez la compréhension de base de ces thèmes :

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

### Composants utilisés

Ce document n'est pas limité au logiciel et aux versions de matériel spécifiques

## Les informations à collecter

Assurez pour collecter ces informations des Produits de centre de contact de Cisco avant qu'un cas soit ouvert de centre de contact TAC de Cisco

1. Les informations de version UCCE et CVP.

La version UCCE peut être obtenue du >GetProductVersion diagnostique du portique ><https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu> de cadre

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

2. Machinant les correctifs (es) spéciaux installés. Corrigez les informations peut être obtenu de Windows **ajoutent et retirent** ou tapent **appwiz.cpl** de passage de fenêtres

3. Spécifiez l'impact commercial

- Comment est-ce que ceci affecte votre entreprise ? L'exemple, le fait le routage d'imapact, l'enregistrement etc.
- Combien de fois affecte-il votre entreprise ? Exemple, la question se produit-elle seulement pendant des heures de pointe ou la question se produisent-elles toutes les fois ?

4. Combien d'appels ou d'agents sont affectés ? 5. Cette question se produit-elle dans votre laboratoire ou environnement de production ?

5. Cette question est-elle reproductible à volonté ?

- Si oui, instruction pas à pas suivie tout en reproduisant la question.
- Sinon, comment fréquemment la question est reproductible

6. La description de la question, si possible ajoutent l'écoulement d'appel.

- Décrivez la question avec l'écoulement d'appel et les composants impliqués et ajoutez également les détails sur tous les composants de tiers que vous pouvez avoir.

7. Si la question est liée à un agent particulier, fournissez s'il vous plaît ces informations.

- Quand la question s'est produite
- Poste de l'agent identification d'agent
- Se produit-il pendant un scénario de transfert/conférence ?