

# Elenco di controllo generale da prendere in considerazione quando si apre una richiesta UCCE relativa a Cisco TAC

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Informazioni da raccogliere](#)

## Introduzione

Questo documento descrive una lista di controllo generale degli elementi da prendere in considerazione prima di aprire una richiesta di assistenza (SR) o una richiesta di assistenza in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Technical Assistance Center (TAC).

Contributo di Dinesh Babu Manogaran, a cura di Chandra Mouli Vaithyanathan, Cisco TAC Engineers

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda una conoscenza di base dei seguenti argomenti:

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

## Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware

## Informazioni da raccogliere

Assicurati di raccogliere queste informazioni dai prodotti Cisco Contact Center prima che una richiesta sia aperta a Cisco Contact Center TAC

1. Informazioni sulla versione UCCE e CVP.

La versione UCCE può essere ottenuta dal Portico del framework diagnostico ><https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu> >GetProductVersion

La versione CVP è disponibile nella pagina diag > <http://localhost:8000/cvp/diag>

2. Patch Engineering Special (ES) installate. È possibile ottenere informazioni sulle patch da **Installazione applicazioni** o da **appwiz.cpl** da Windows Run

3. Specificare l'impatto aziendale

- Qual è l'impatto sulla vostra azienda? Ad esempio, ha un impatto su Routing, Reporting e così via?
- Qual è l'impatto sulla vostra azienda? Ad esempio, il problema si verifica solo nelle ore di punta o si verifica sempre?

4. Quante chiamate o agenti sono interessati?

5. Il problema si verifica nell'ambiente di laboratorio o di produzione?

6. Questo problema è riproducibile a volontà?

- In caso affermativo, seguire le istruzioni dettagliate durante la riproduzione del problema.
- In caso contrario, con quale frequenza il problema è riproducibile

7. Descrizione del problema, se possibile aggiungere il flusso di chiamata.

- Descrivere il problema relativo al flusso di chiamate e ai componenti interessati, nonché aggiungere dettagli su eventuali componenti di terze parti disponibili.

8. Se il problema riguarda un particolare agente, fornisci queste informazioni.

- A che ora si è verificato il problema
- ID agente/estensione agente
- Si verifica durante qualsiasi trasferimento/conferenza?