

Apri una richiesta Cisco TAC per problemi Webex Calling ID

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Come aprire richieste TAC per istanza dedicata](#)

Introduzione

Questo documento descrive come aprire una richiesta Cisco TAC per problemi di Webex Calling Dedicated Instance (DI).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Calling
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Unity Connection (CUC)
- Cisco Instance Messaging and Presence (IM&P)
- Cisco Emergency Responder (CER)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento sono valide solo per le distribuzioni Cisco Webex Calling Dedicated Instance.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

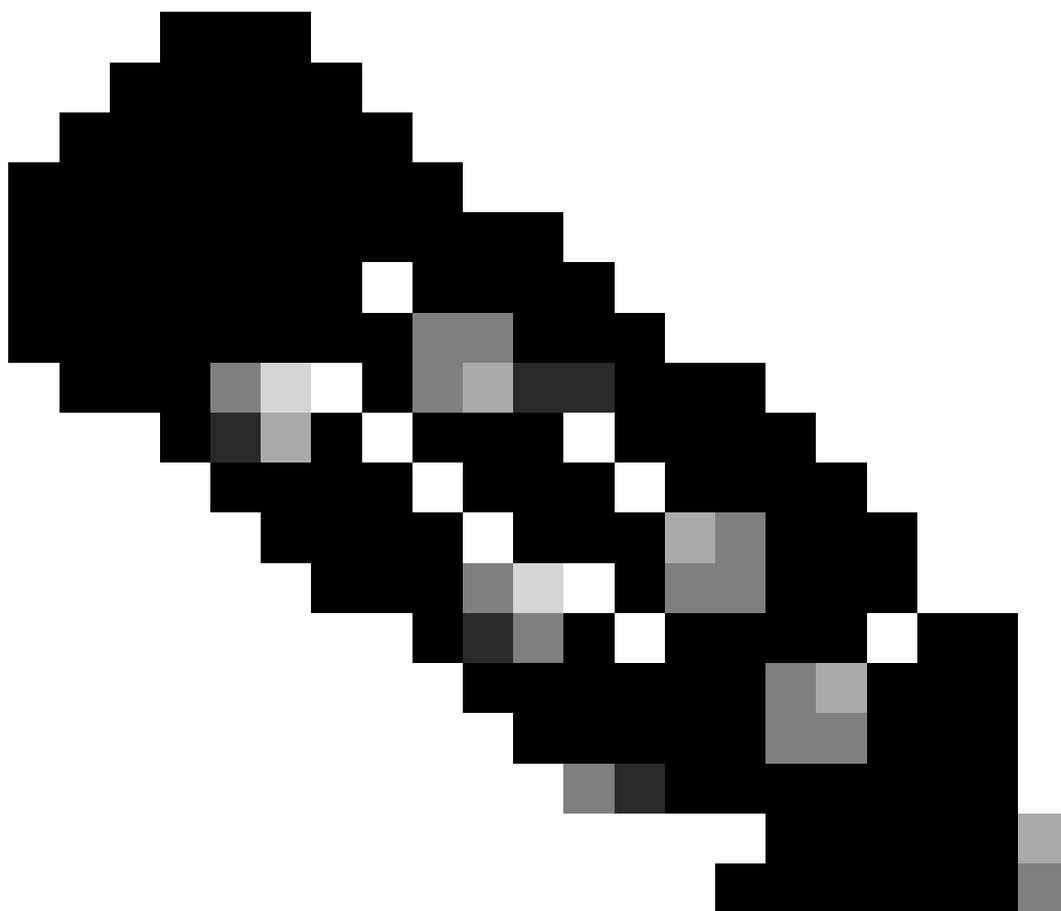
Introduzione

L'ID (Calling Dedicated Instance) di Webex è univoco in quanto i tecnici TAC di Cisco dispongono

di un accesso in sola lettura limitato ai server ospitati nell'ID. Inoltre, sono stati formati su come inoltrare correttamente le richieste ai team operativi e del ciclo di vita. Per questo motivo, tutti i case TAC relativi a ID devono essere aperti usando parole chiave ID specifiche. Una volta accettato il caso, il team DI TAC analizza la questione. Se TAC determina che è necessaria l'assistenza di un altro team TAC di Cisco, questi coordina la proprietà congiunta del caso utilizzando processi interni.

Tutti i casi TAC per problemi che si verificano all'interno di un'istanza dedicata, inclusi, ma non solo, i server CUCM, CUC, IM&P, CER, Expressway, Infrastructure as a Service (IaaS) e tutti gli endpoint registrati in un'istanza dedicata ospitata da CUCM, devono essere aperti in conformità con i passaggi descritti nel processo successivo.

Come aprire richieste TAC per istanza dedicata

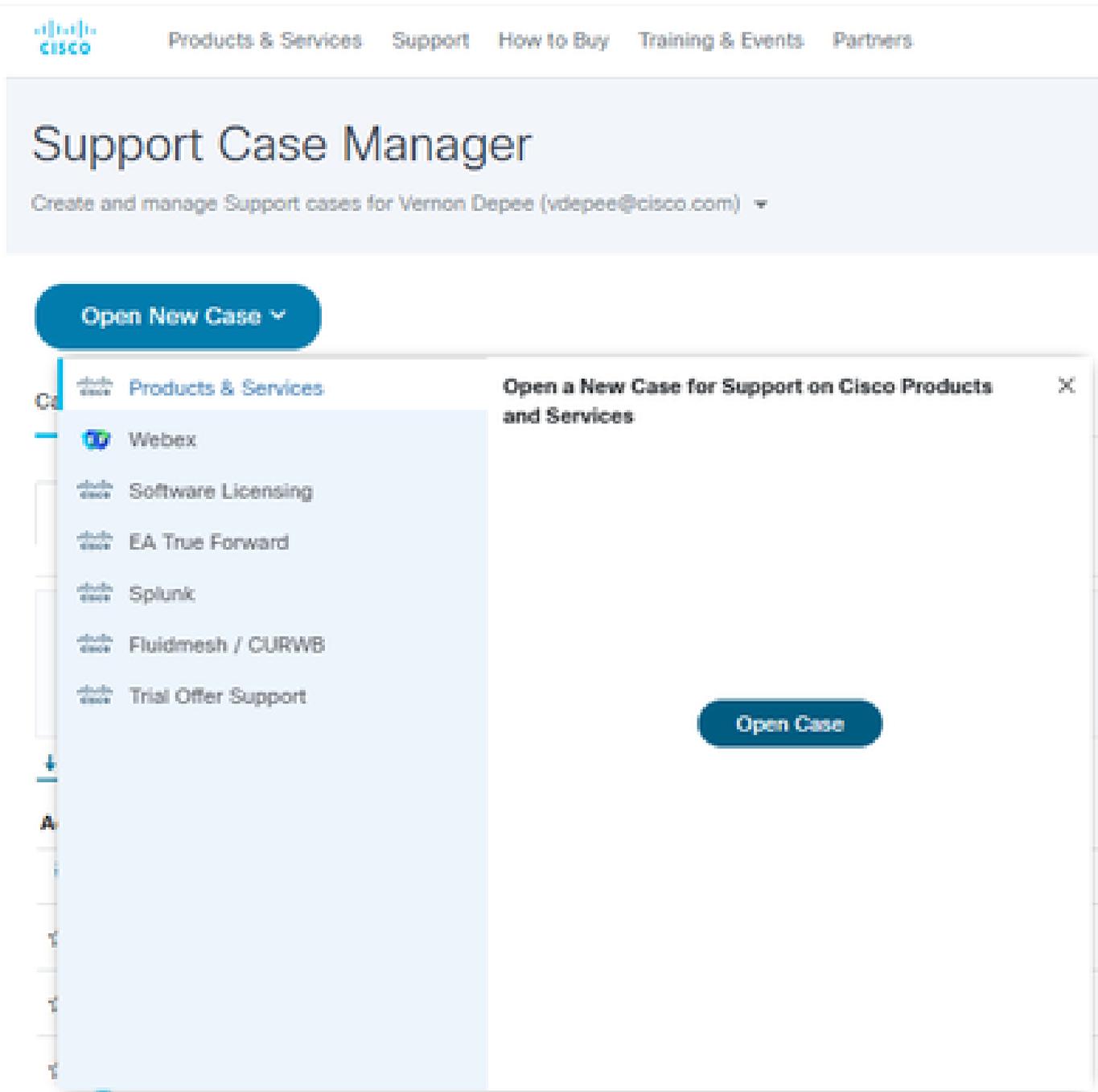


Nota: Per le richieste di installazione di Domain Name Server (DNS), Firewall o Cisco Options Package (COP), consultare queste istruzioni per aprire una richiesta direttamente ai team di ID

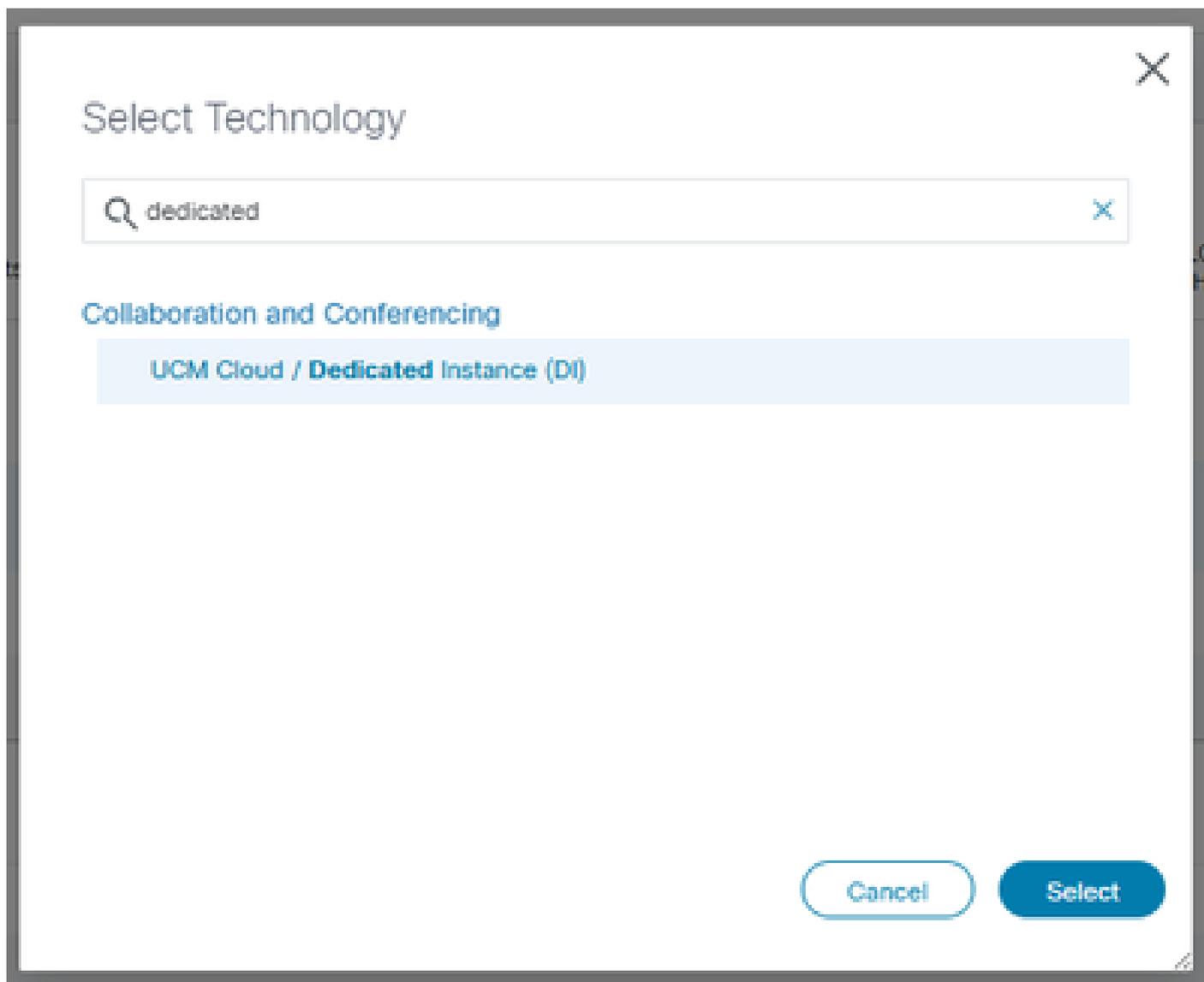
addetti alle operazioni e al ciclo di vita, anziché aprire una richiesta con TAC:

<https://help.webex.com/en-us/article/nvfve88/How-to-raise-a-service-request>

Passaggio 1. Passare a [Support Case Manager](#). Selezionare Apri nuova richiesta, quindi Prodotti e servizi e fare clic su Apri richiesta.



Passaggio 2. In Trova prodotto per contratto di assistenza individuare il contratto associato all'istanza dedicata. Fare clic su di esso per selezionarlo, quindi fare clic su Next in basso.



Passaggio 4. Inserire le restanti informazioni rilevanti per il biglietto e fare clic su Sottometti. Il caso è ora aperto e assegnato al team TAC per l'istanza dedicata.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).