

Webex 통화 DI 문제에 대한 Cisco TAC 케이스 열기

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[전용 인스턴스 TAC 요청을 여는 방법](#)

소개

이 문서에서는 Webex DI(Calling Dedicated Instance) 문제에 대해 Cisco TAC 케이스를 여는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Calling
- CUCM(Cisco Unified Communications Manager)
- Cisco Unity Connection(CUC)
- Cisco 인스턴스 메시징 및 프레즌스(IM&P)
- Cisco CER(Emergency Response)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco Webex Calling Dedicated Instance 구축에만 적용됩니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

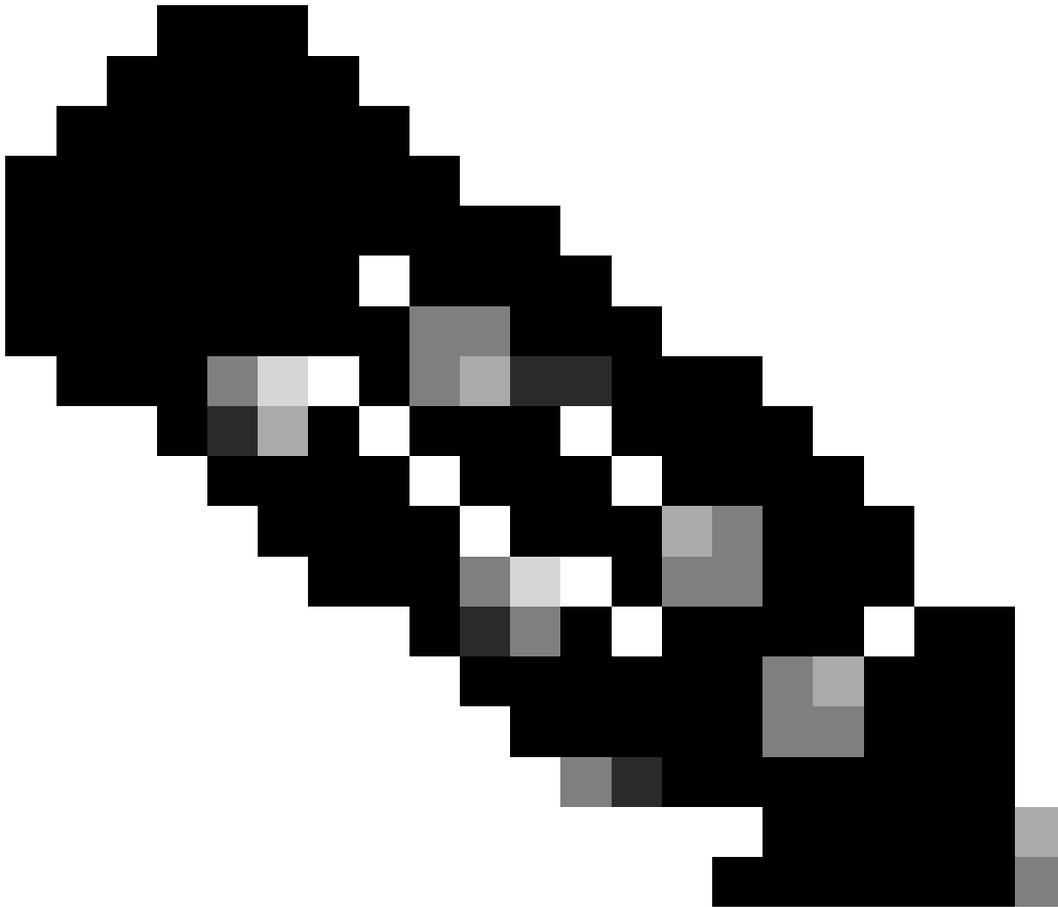
배경

Webex DI(Calling Dedicated Instance)는 Cisco TAC 엔지니어가 DI에서 호스팅되는 서버에 대해 읽기 전용 액세스를 제한한다는 점에서 특별합니다. 또한 운영 및 라이프사이클 팀에 요청을 적절하게 전달하는 방법에 대한 교육도 받았습니다. 따라서 DI와 관련된 모든 TAC 케이스는 특정 DI 키

워드를 사용하여 열어야 합니다. DI TAC 팀에서 케이스를 수락하면 문제를 분류합니다. TAC에서 다른 Cisco TAC 팀의 지원이 필요하다고 판단할 경우, 내부 프로세스를 사용하여 케이스에 대한 공동 소유권을 조정합니다.

CUCM, CUC, IM&P, CER, Expressway, IaaS(Infrastructure as a Service) 서버, 전용 인스턴스 호스팅 CUCM에 등록된 엔드포인트 등(단, 이에 제한되지 않음) 전용 인스턴스 내에서 발생하는 문제에 대한 모든 TAC 케이스는 다음 프로세스의 단계 개요에 따라 열어야 합니다.

전용 인스턴스 TAC 요청을 여는 방법



참고: DNS(Domain Name Server), 방화벽 또는 Cisco COP(Options Package) 설치 요청의 경우 다음 지침을 참조하여 TAC에서 케이스를 열지 말고 DI 운영 및 라이프사이클 팀에 직접 케이스를 여십시오. <https://help.webex.com/en-us/article/nvfve88/How-to-raise-a-service-request>

1단계. [Support Case Manager\(지원 케이스 관리자\)로 이동합니다](#). Open New Case(새 케이스 열기)를 선택한 다음 Products & Services(제품 및 서비스)를 선택하고 Open Case(케이스 열기)를 클릭합니다.

Support Case Manager

Create and manage Support cases for Vernon Depee (vdepee@cisco.com) ▾

Open New Case ▾

Open a New Case for Support on Cisco Products and Services

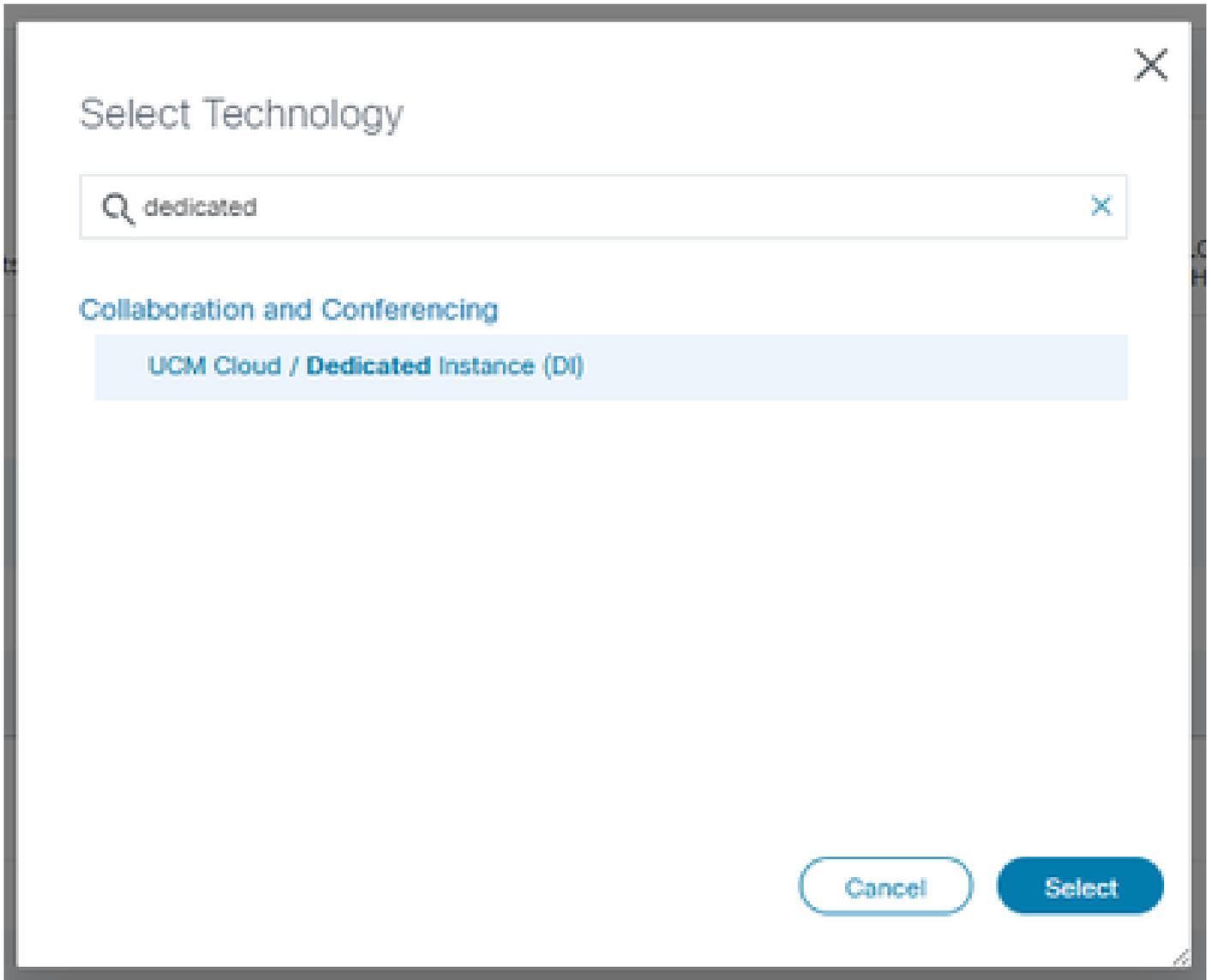
- Products & Services
- Webex
- Software Licensing
- EA True Forward
- Splunk
- Fluidmesh / CURWB
- Trial Offer Support

Open Case

2단계. Find Product by Service Agreement(서비스별 제품 계약 찾기)에서 Dedicated Instance(전용 인스턴스)와 연결된 계약을 찾습니다. 클릭하여 선택한 다음 하단의 Next(다음)를 클릭합니다.

The screenshot shows a configuration page for a cloud service. At the top, there are three numbered steps: 1. Select a request type, 2. Select a product, and 3. Select a region. The 'Request Type' section is active, showing a list of request types with a green bar indicating a selected option. Below this, there are several input fields for 'Request Name', 'Request Description', 'Request Category', and 'Request Status'. There are also dropdown menus for 'Request Type' and 'Request Status'. A 'Next' button is visible at the bottom left of the form. Below the form, there is a table with columns for 'Name', 'Description', 'Product', 'Status', 'Region', 'Request Type', 'Request Status', and 'Request Page'. The table contains one row with the following data: Name: UCM Cloud / Dedicated Instance (DI), Description: UCM Cloud / Dedicated Instance (DI), Product: UCM Cloud / Dedicated Instance (DI), Status: Available, Region: Global, Request Type: UCM Cloud / Dedicated Instance (DI), Request Status: Available, Request Page: UCM Cloud / Dedicated Instance (DI).

3단계. 관련 심각도, 제목 및 설명을 입력합니다. 기술 섹션에 도달하면 기술을 수동으로 선택을 클릭합니다. 팝업 창에서 UCM Cloud / Dedicated Instance (DI)(UCM 클라우드/전용 인스턴스(DI))를 검색하고 선택한 다음 Select(선택)를 클릭합니다.



4단계. 티켓의 나머지 관련 정보를 입력하고 Submit(제출)을 클릭합니다. 이제 케이스가 열리고 Dedicated Instance TAC 팀에 할당됩니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.