

Een Cisco TAC-case openen voor problemen met Webex Calling DI

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Hoe open je een dedicated instance TAC aanvraag](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u een Cisco TAC-kwestie kunt openen voor problemen met de speciale instantie (DI) voor Webex-oproepen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is alleen van toepassing op Cisco Webex Calling Dedicated Instance-implementaties.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

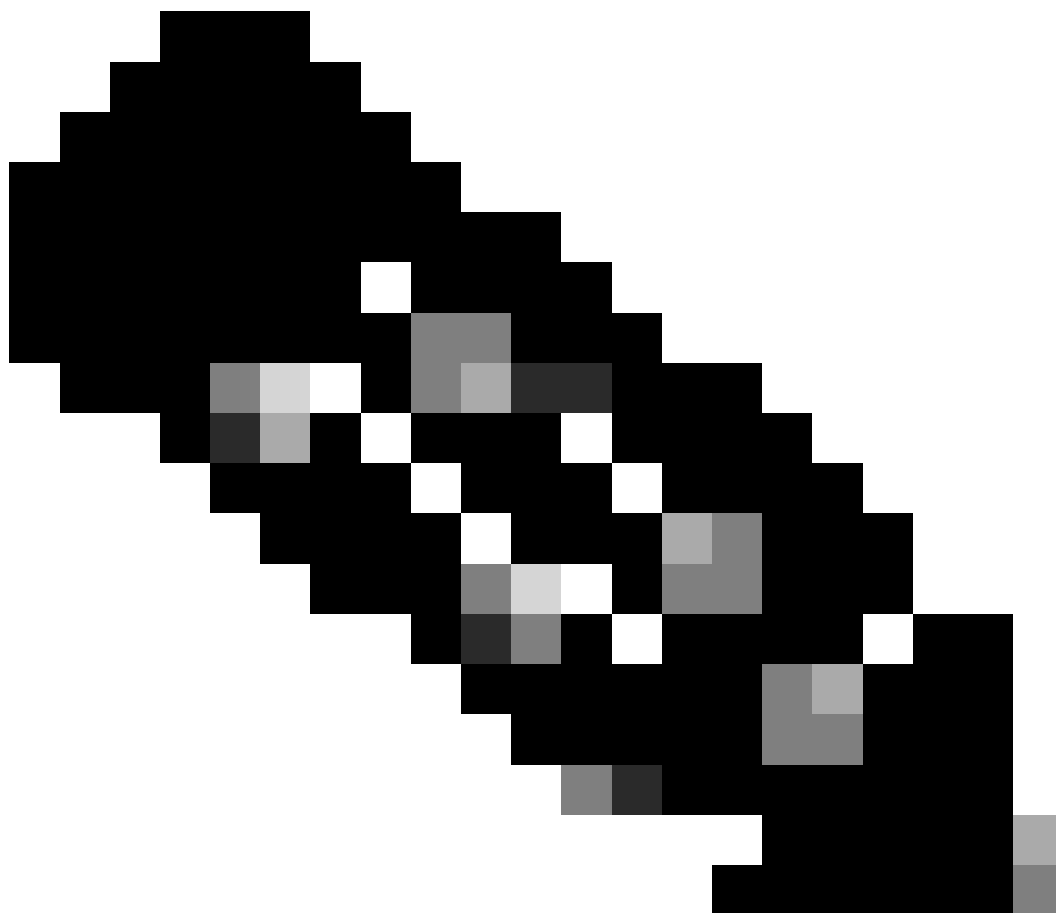
Achtergrond

Webex Calling Dedicated Instance (DI) is uniek in die zin dat Cisco TAC-engineers beperkte

alleen-lezen toegang hebben tot servers die worden gehost in DI. Daarnaast zijn ze getraind in het op de juiste manier doorgeven van verzoeken aan de operationele en levenscyclusteams. Daarom moeten alle TAC-gevallen met betrekking tot DI worden geopend met behulp van specifieke DI-trefwoorden. Zodra het DI TAC-team de zaak heeft geaccepteerd, proberen ze het probleem op te lossen. Als TAC bepaalt dat er hulp nodig is van een ander Cisco TAC-team, coördineren ze gezamenlijk eigendom van de zaak met behulp van interne processen.

Alle TAC-gevallen voor problemen die zich voordoen binnen een toegewezen instantie, waaronder, maar niet beperkt tot, CUCM-, CUC-, IM&P-, CER-, Expressway-, Infrastructure as a Service- (IaaS-)servers en alle eindpunten die zijn geregistreerd voor een door een toegewezen instantie gehoste CUCM, moeten worden geopend in overeenstemming met de stappen die in het volgende proces worden beschreven.

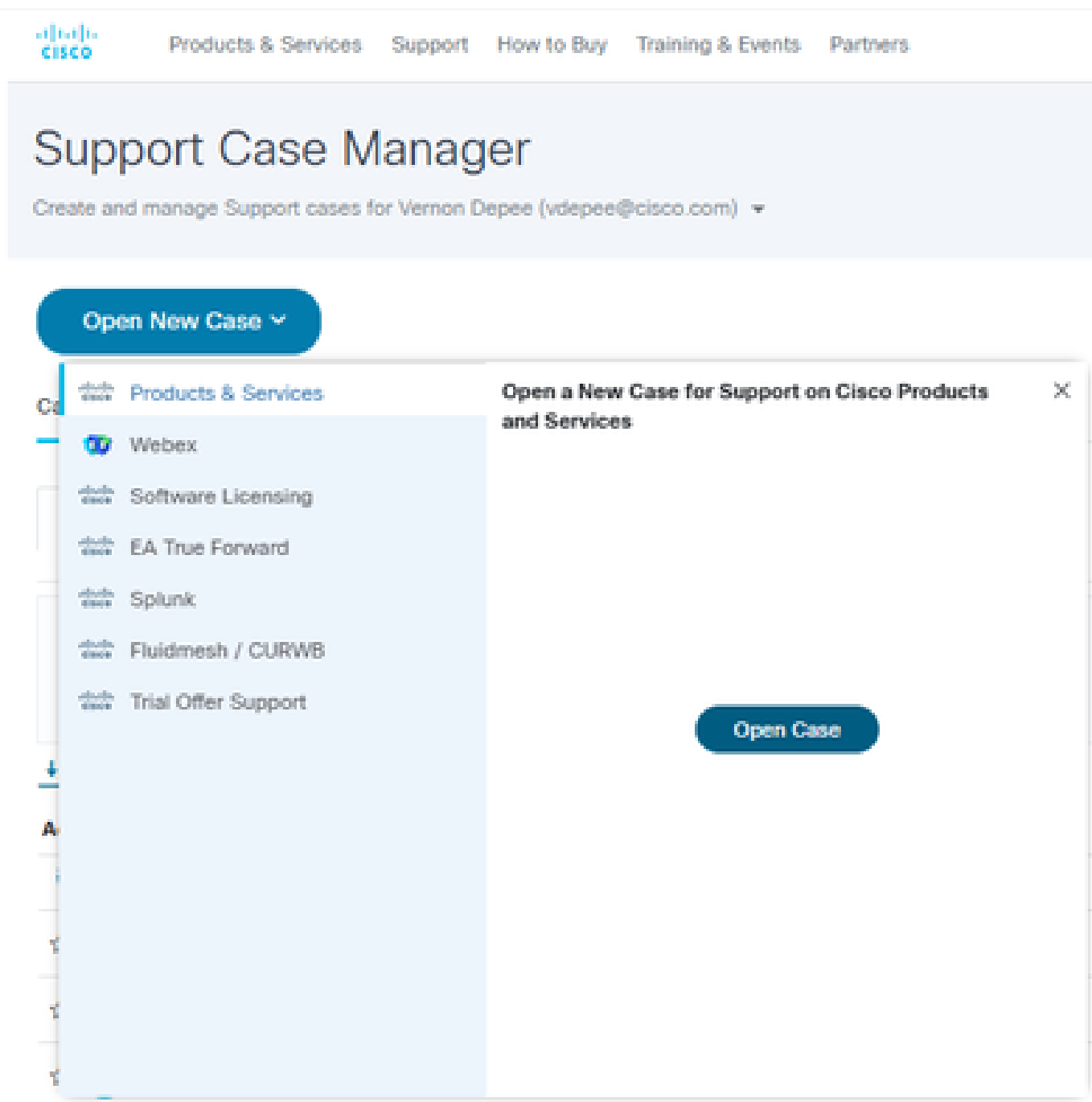
Hoe open je een dedicated instance TAC aanvraag



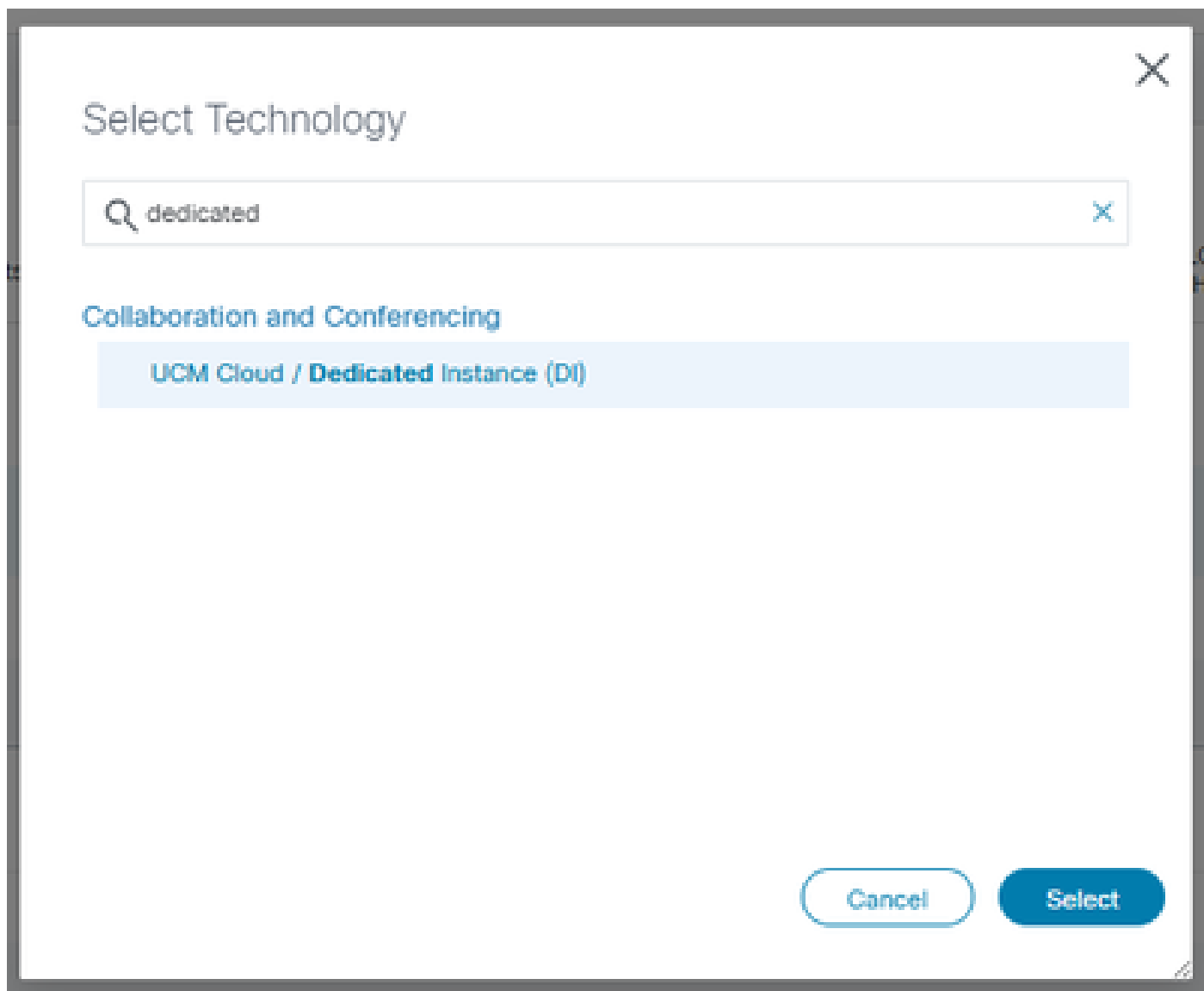
Opmerking: voor DNS-installatieverzoeken (Domain Name Server), Firewall of COP-

installatieverzoeken (Cisco Options Package) raadpleegt u deze instructies om een kwestie rechtstreeks met de teams voor DI-bewerkingen en levenscyclus te openen in plaats van een kwestie met TAC te openen: <https://help.webex.com/en-us/article/nvfve88/How-to-raise-a-service-request>

Stap 1. Navigeer naar [Support Case Manager](#). Selecteer Nieuwe kwestie openen, selecteer Producten en services en klik op Zaak openen.



Stap 2. Onder Product per serviceovereenkomst zoeken vindt u het contract dat is gekoppeld aan een speciale instantie. Klik erop om het te selecteren en klik vervolgens op Volgende.



Stap 4. Voer de overige relevante informatie voor uw ticket in en klik op Indienen. De zaak wordt nu geopend en toegewezen aan het TAC-team van de speciale instantie.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.