

# Abrir casos de TAC para o Webex Contact Center - nova e fácil maneira

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Processo](#)

[Vídeo](#)

## Introduction

Este documento descreve as etapas necessárias para abrir um tíquete de serviço com a tecnologia Webex Contact Center (WxCC) por meio do gerente de caso de suporte.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha a ID da Cisco (ID do CCO) apropriada com contrato de suporte válido para acessar o Portal do Support Case Manager.

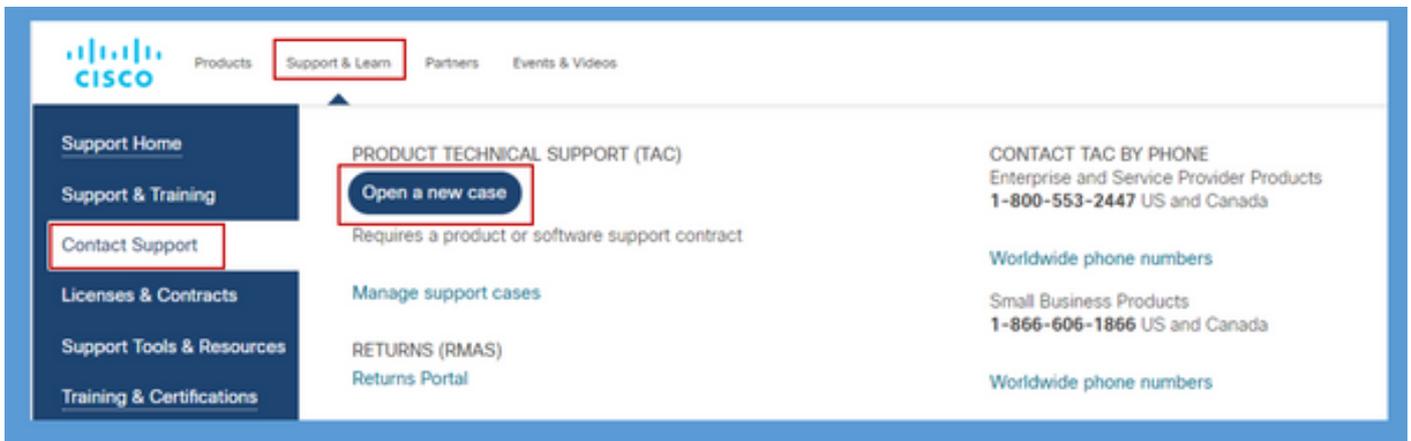
### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no utilitário de gerenciador de caso de suporte e não no hardware específico.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

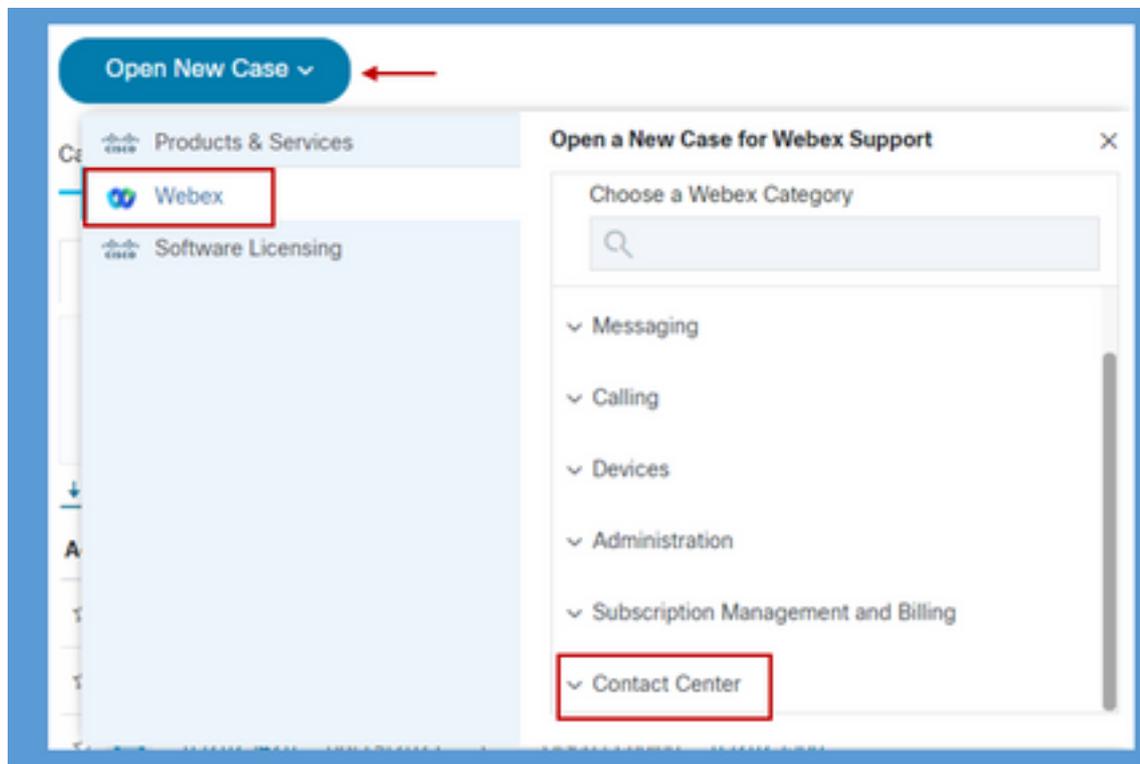
## Processo

Etapa 1. Na seção Suporte e aprendizado do cisco.com, navegue até Suporte de contato e use a opção **Abrir um novo caso**.

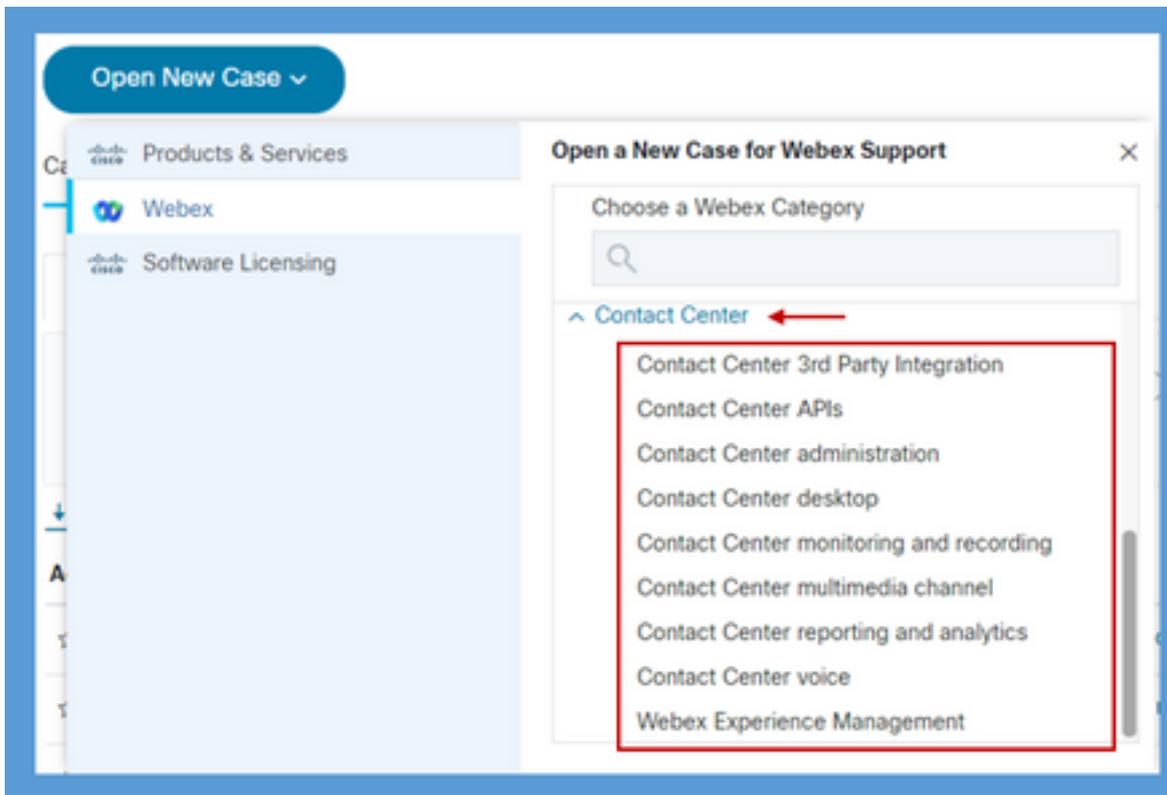


Etapa 2. O sistema solicita detalhes do usuário CCO para autenticação e autorização de contrato de suporte válido. A autenticação bem-sucedida carrega a página do aplicativo Support Case Manager com a opção de **Abrir novo caso**.

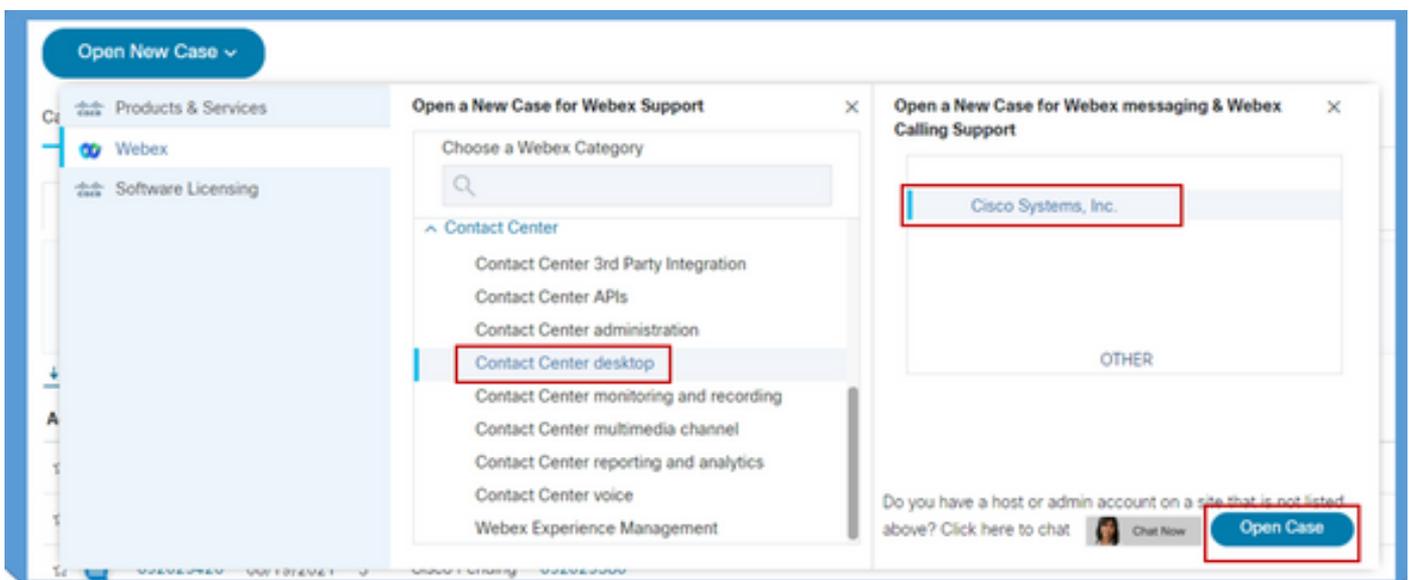
Etapa 3. No fluxo de caso **Abrir novo caso**, selecione Webex como produto e na categoria **Contact Center**.



Etapa 4. Quando você seleciona a opção Contact Center, um menu suspenso exibe todas as subtecnologias possíveis presentes no ambiente do webex contact center.



Etapa 5. Dependendo do problema, é possível escolher a subtecnologia desejada, selecionar a organização mapeada para seu perfil de usuário do CCO e clicar no botão **Abrir caso**.



Etapa 6. O formulário de criação de caso é aberto onde o parceiro ou o cliente pode escolher esses parâmetros de acordo com a situação atual e o requisito.

a) Serveridade: Dependendo do problema e do impacto comercial, a opção de gravidade apropriada pode ser selecionada.

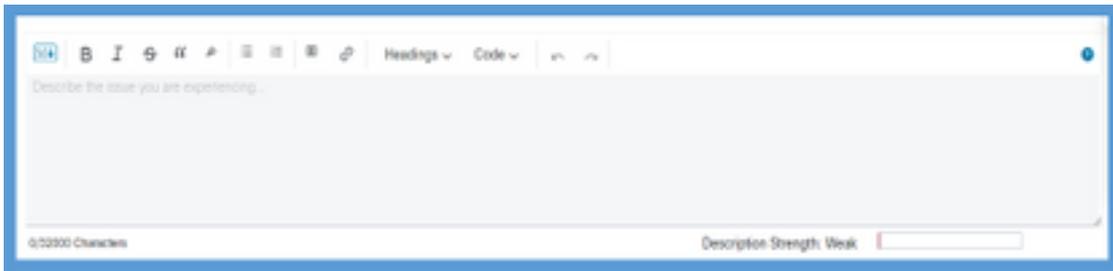


Severity ⓘ

Critical Impact (S1)
  High Impact (S2)
  Moderate Impact (S3)
  Ask a Question (S4)

ⓘ TAC will be in contact within 1 hour.

d) Descrição do problema: Um editor de formulário livre com um limite de 32K de caracteres está presente, onde a descrição detalhada do problema com exemplos e informações de ID da organização do cliente podem ser fornecidas.

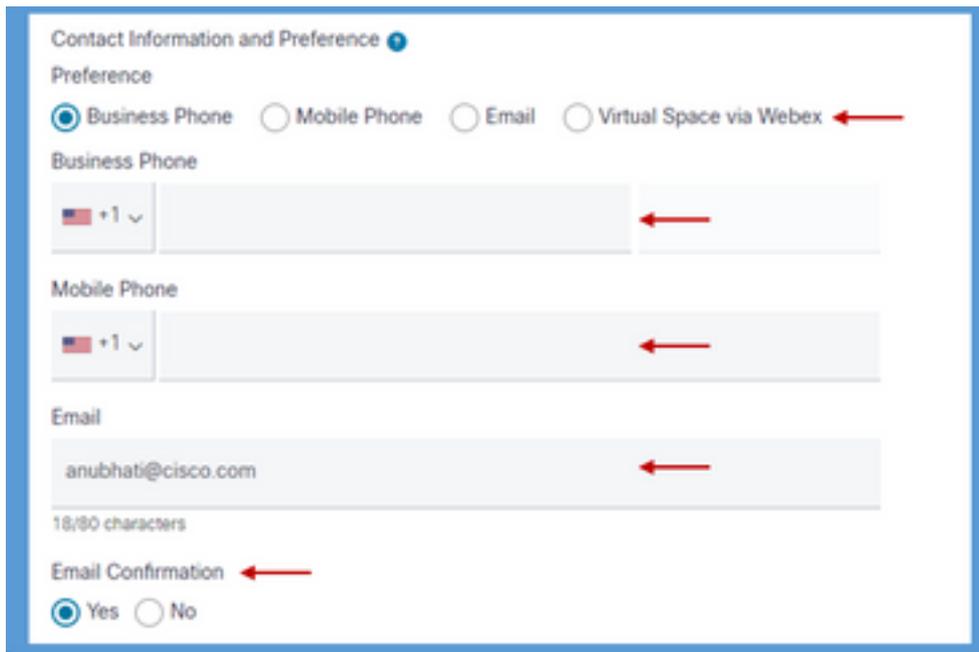


Describe the issue you are experiencing...

0/32000 Characters

Description Strength: Weak

c) Preferência de contatos: Três maneiras de o TAC alcançar, por exemplo, por telefone, e-mail ou espaço virtual através do webex. De acordo com a opção desejada, é possível selecionar a opção desejada e fornecer detalhes de telefone e e-mail.



Contact Information and Preference ⓘ

Preference

Business Phone
  Mobile Phone
  Email
  Virtual Space via Webex

Business Phone

+1 [ ]

Mobile Phone

+1 [ ]

Email

anubhati@cisco.com

18/80 characters

Email Confirmation

Yes
  No

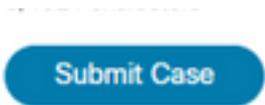
d) Destinatários CC: Este é um campo opcional onde endereços de e-mail adicionais podem ser fornecidos. Todos os recipientes adicionados neste campo serão copiados em todas as comunicações futuras relativas a esta solicitação de serviço.

CC Recipients (optional)

Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

0/1024 characters

7. Após a conclusão do formulário, a opção **Submit Case** criará a solicitação de serviço e garantirá que a solicitação atinja o recurso certo no centro de assistência técnica.



## Vídeo

O mesmo se explica em um vídeo de demonstração [AQUI](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.