

Lista de verificação geral a considerar quando você abrir problemas relacionados UCCE ao tac Cisco

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações para coleta](#)

Introdução

Este documento descreve a lista de verificação geral de artigos para considerar antes que você abra um pedido do serviço (SÊNIOR) ou o encaixote com o centro de assistência técnica (TAC) do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Contribuído por Dinesh Babu Manogaran, e editado por ChandraMouli Vaithiyathan, engenheiros de TAC da Cisco

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda que você tem a compreensão básica destes assuntos:

- Empresa unificada do centro de contato (UCCE)
- Portal Cisco Unified Customer Voice (CUCVP)

Componentes Utilizados

Este documento não é restringido à versão de software e hardware específica

Informações para coleta

Assegure para recolher esta informação dos produtos do centro de contato Cisco antes que um caso esteja aberto ao centro de contato TAC de Cisco

1. Informação de versão UCCE e CVP.

A versão UCCE pode ser obtida do >GetProductVersion diagnóstico do pórtico ><https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu> da estrutura

A versão CVP pode ser obtida da página > do <http://localhost:8000/cvp/diag> do diag

2. Projetando as correções de programa (ES) especiais instaladas. Remende a informação pode ser obtido de Windows **adicionam e removem** ou o tipo **appwiz.cpl** da corrida dos indicadores

3. Especifique o impacto de negócios

- Como isto impacta seu negócio? O exemplo, fá-lo o roteamento do impact, o relatório etc.
- Como frequentemente impacta seu negócio? Exemplo, a edição acontece somente durante horas de pico ou a edição acontece todas as vezes?

4. Quantos atendimentos ou agentes são impactados? 5. Esta edição acontece em seu laboratório ou ambiente de produção?

6. É esta edição reproduzível na vontade?

- Se sim, instruções passo a passo seguidas ao reproduzir a edição.
- Se não, como frequentemente a edição é reproduzível

7. A descrição da edição, se possível adiciona o fluxo de chamadas.

- Descreva a edição com fluxo de chamadas e os componentes envolvidos e igualmente adicionar detalhes em todos os componentes que da 3ª parte você puder ter.

8. Se a edição é relacionada a um agente particular, forneça por favor esta informação.

- Quando a edição aconteceu
- Extensão de agente identificação do agente
- Acontece durante alguma encenação de transferência/conferência?