

Abra um caso do Cisco TAC para problemas de ID de chamada do Webex

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Como abrir solicitações TAC de instância dedicada](#)

Introdução

Este documento descreve como abrir um caso do Cisco TAC para problemas de Webex Calling Dedicated Instance (DI).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Unity Connection (CUC)
- Mensagens instantâneas e presença da instância da Cisco
- Cisco Emergency Responder (CER)

Componentes Utilizados

As informações neste documento aplicam-se somente a implantações de instâncias dedicadas do Cisco Webex Calling.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

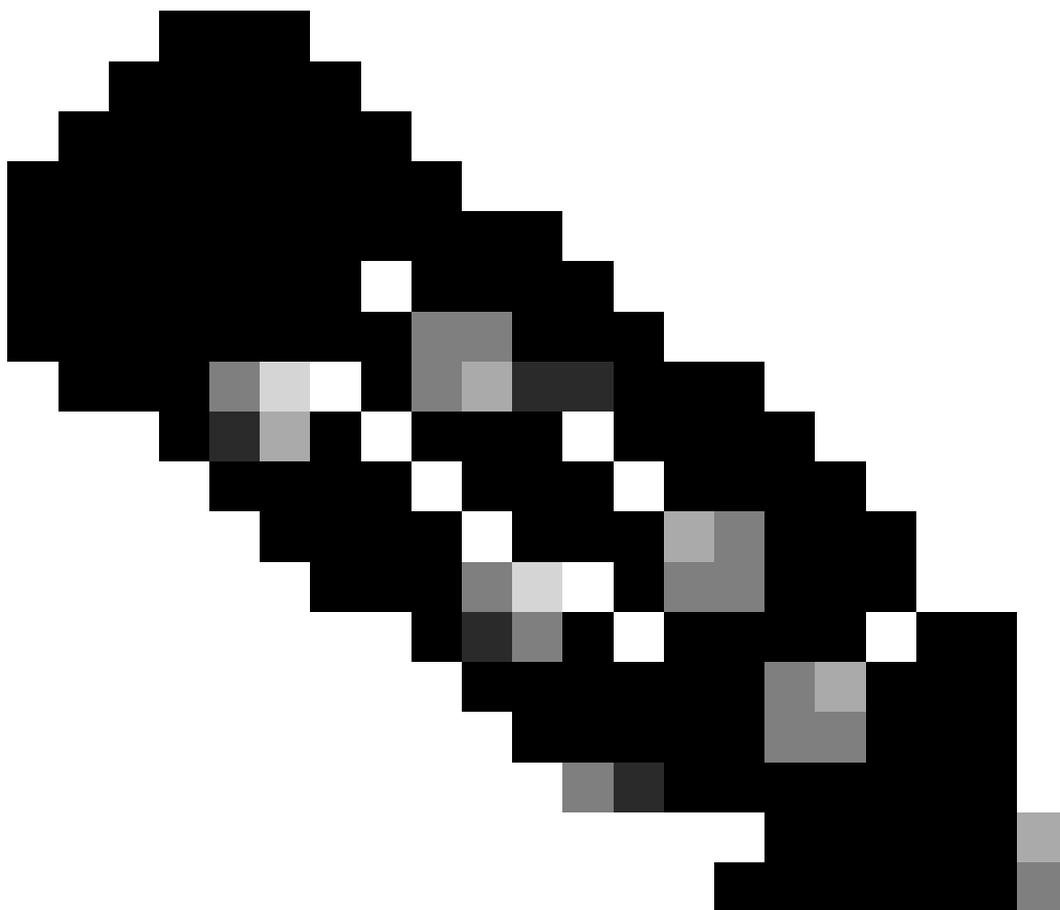
Background

O Webex Calling Dedicated Instance (DI) é exclusivo, pois os engenheiros do Cisco TAC têm

acesso somente leitura limitado aos servidores hospedados no DI. Além disso, eles foram treinados sobre como retransmitir adequadamente as solicitações às equipes de operações e de ciclo de vida. Por esse motivo, todos os casos de TAC relacionados ao DI devem ser abertos usando palavras-chave específicas do DI. Depois que a equipe do DI TAC tiver aceitado o caso, eles fazem a triagem do problema. Se o TAC determinar a necessidade de assistência de outra equipe do TAC da Cisco, eles coordenarão a propriedade conjunta do caso usando processos internos.

Todos os casos de TAC para problemas que ocorrem dentro da instância dedicada, incluindo, mas não limitado a CUCM, CUC, IM&P, CER, Expressway, infraestrutura como um serviço (IaaS) servidores, e qualquer endpoint registrado para uma instância dedicada hospedado CUCM deve ser aberto de acordo com as etapas descritas no próximo processo.

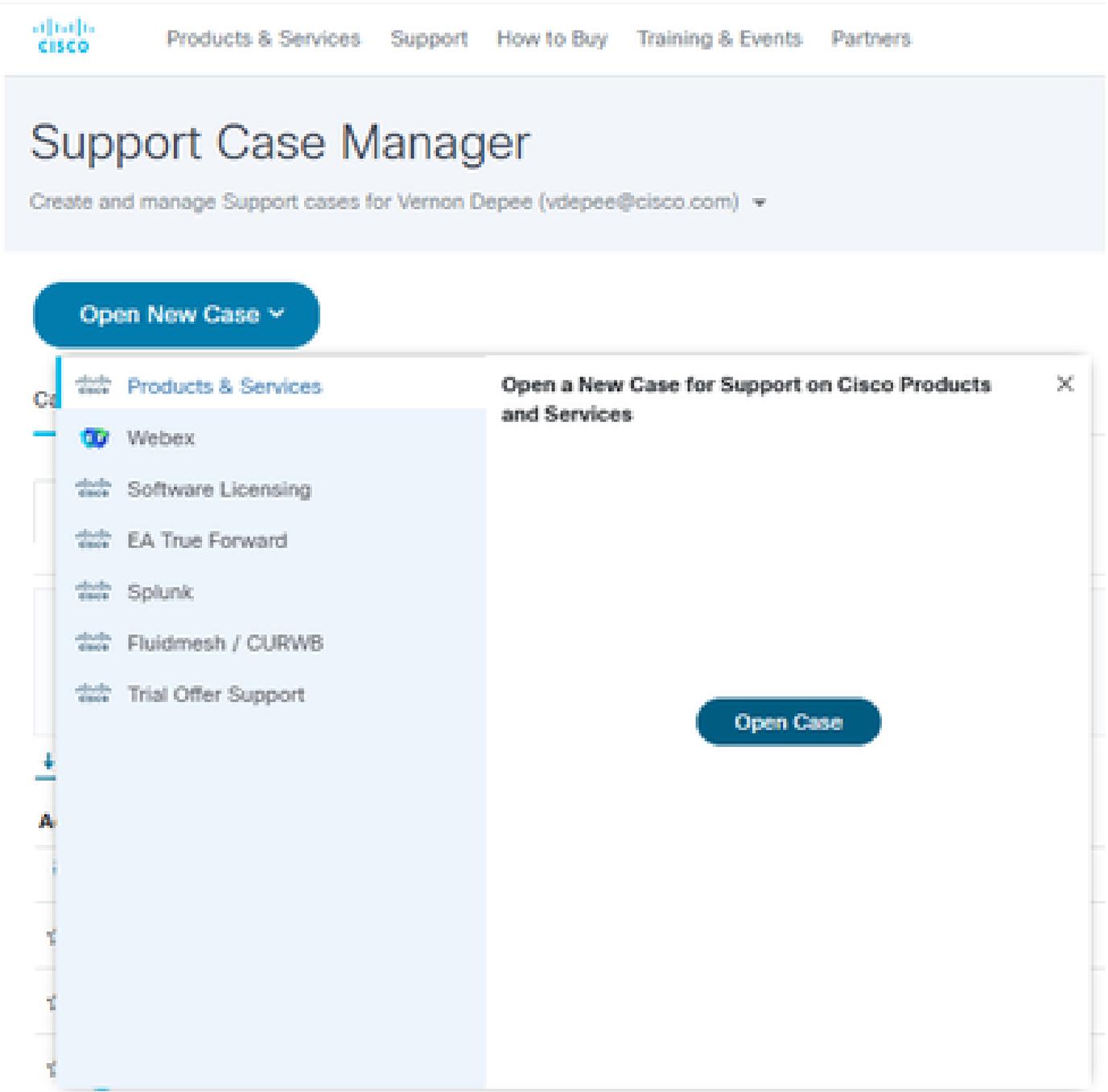
Como abrir solicitações TAC de instância dedicada



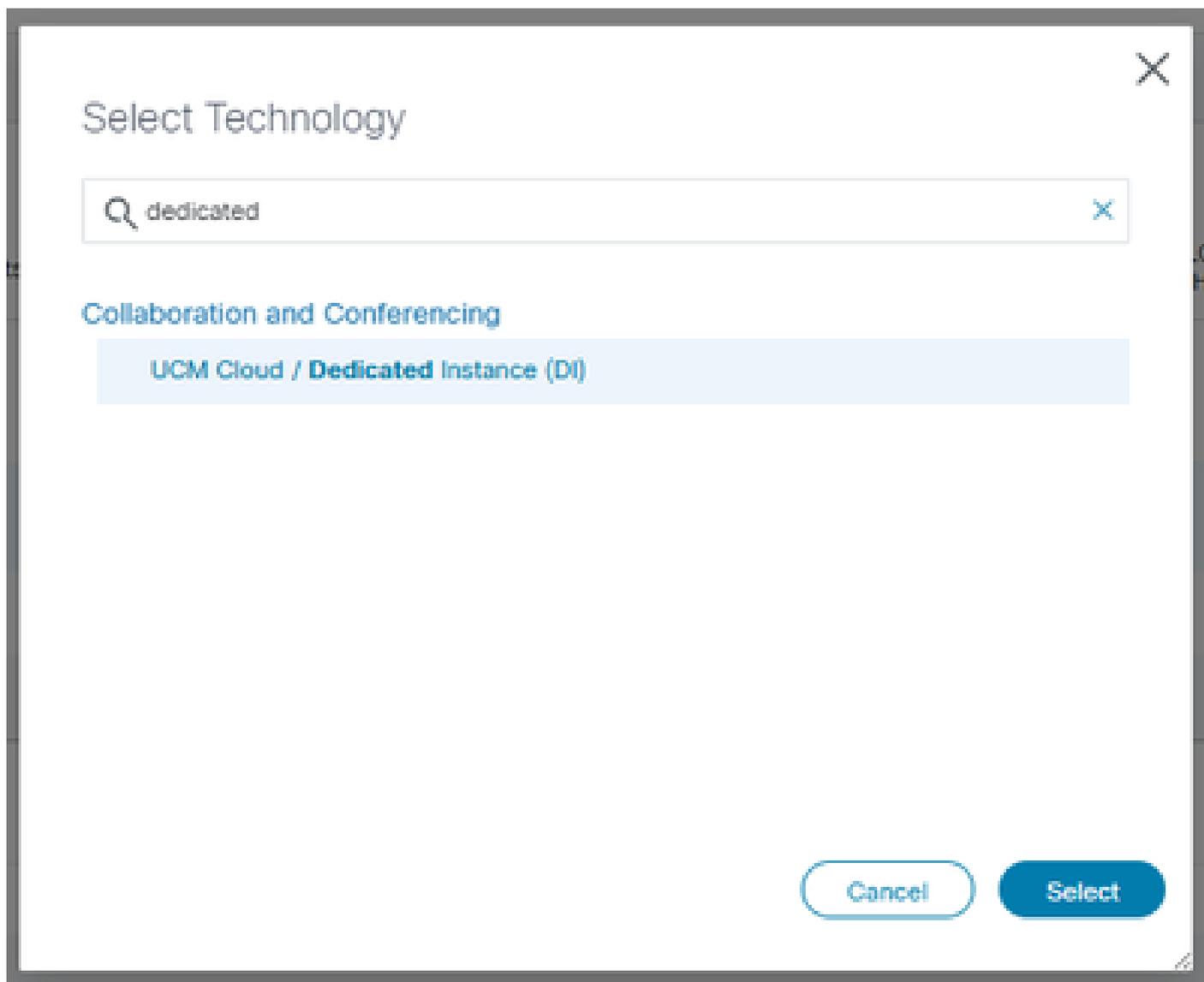
Note: Para solicitações de instalação de Domain Name Server (DNS), Firewall ou Cisco Options

Package (COP), verifique estas instruções para abrir um caso diretamente com as equipes de operações de DI e ciclo de vida, em vez de abrir um caso no TAC: <https://help.webex.com/en-us/article/nvfve88/How-to-raise-a-service-request>

Etapa 1. Navegue até [Support Case Manager](#). Selecione Abrir novo caso, depois selecione Produtos e serviços e clique em Abrir caso.



Etapa 2. Em Localizar Produto por Contrato de Serviço, localize o contrato Associado à Instância Dedicada. Clique nele para selecioná-lo e clique em Avançar na parte inferior.



Etapa 4. Insira as informações relevantes restantes para seu ticket e clique em Enviar. O caso foi aberto e atribuído à equipe TAC da instância dedicada.

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.