

Общий чек-лист для рассмотрения, когда вы открываете связанные проблемы UCCE для центра технической поддержки Cisco

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Информация для сбора](#)

Введение

Этот документ описывает Общий Чек-листа элементов для рассмотрения перед открытием Запроса на обслуживание (SR) или случая с Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Центр технической поддержки (TAC).

Внесенный Господином Dinesh Мэногараном и отредактированный ChandraMouli Vaithiyanathan, специалистами службы технической поддержки Cisco

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует иметь основное понимание этих тем:

- Унифицированное предприятие Contact Center (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CUCVP)

Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования

Информация для сбора

Убедитесь для сбора этой информации от Центров контактов продуктов Cisco , прежде чем случай будет открыт для TAC Contact Center Cisco

1. UCCE и сведения о версии CVP.

Версия UCCE может быть получена из Диагностического Портала Платформы > `https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu > GetProductVersion`

Версия CVP может быть получена из страницы diag > `http://localhost:8000/cvp/diag`

2. Исправления Engineering Special (ES) установлены. Информация об исправлении может быть получена из **Windows Add и Удалить** или Тип **appwiz.cpl** из запущенных Windows

3. Задайте воздействие на бизнес

- Как это влияет на Ваш бизнес? Пример, делает это Маршрутизация imaract, Сообщая и т.д.
- Как часто это влияет на Ваш бизнес? Пример, проблема происходит только в течение часов пик, или проблема происходят все времена?

4. На сколько вызовов или агентов повлияют? 5. Эта Проблема происходит в вашей Лабораторной работе или Производственной среде?

6. Действительно ли эта проблема восстанавливается по желанию?

- Если да, пошаговая инструкция придерживалась при репродуцировании проблемы.
- В противном случае, Как часто проблема восстанавливается

7. Описание проблемы, если это возможно, добавьте поток вызовов.

- Опишите проблему с Потокom вызовов и включенными компонентами и также добавьте подробные данные о любых компонентах третьей стороны, которые вы можете иметь.

8. Если Проблема отнесена определенному агенту, предоставьте эту информацию.

- Во сколько произошла проблема
- Идентификатор агента / Расширение агента
- Это происходит во время какого-либо сценария передачи/конференции?