

Вводные случаи VCO на веб-Использовании случая открытое программное средство

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Пошаговые инструкции](#)

[Открытый случай \(шаг 1: Контактные сведения](#)

[Открытый случай \(шаг 2: опишите свою проблему\).](#)

[Открытый случай \(шаг 3: Нажмите кнопку Next \(Далее\)](#)

[Особые обсуждения](#)

[Ошибки при представлении](#)

[Измените/Повысьте Приоритет Случая](#)

[Посмотрите, успешен ли Ваш Подчиненный Средства открытия запроса в службу технической поддержки \\(\CCO case open tool\\) или Не Успешен](#)

[Должным образом введите текст в края текстового поля](#)

[Передайте дополнительные сведения TAC VCO](#)

[Правовая оговорка](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Примечание: Полностью считайте этот документ перед переходом использование Средства открытия запроса в службу технической поддержки \(\CCO case open tool\).

Этот документ предлагает шаги, необходимые для открытия случая против линейки продуктов Virtual Central Office (VCO) Cisco с помощью Средства открытия запроса в службу технической поддержки \(\CCO case open tool\) на www.cisco.com.

При выполнении этих шагов случай автоматически маршрутизируется очереди Технической поддержки для линейки продуктов VCO за несколько секунд, обходя человеческое вмешательство Customer Response Center (CRC).

Примечание: Вмешательство человека в Cisco CRC требуется при открытии случая по электронной почте или телефона.

Рассмотрите открытие всего вашего уровня приоритета 3 (P3) и уровень приоритета 4 (P4) случаи с помощью Средства открытия запроса в службу технической поддержки \(\CCO case open tool\). Это экономит вам время по открытию случая посредством CRC Cisco с

помощью электронной почты в tac@cisco.com, или с помощью телефона. См. узел [международных контактов Cisco](#) для получения дополнительной информации о номерах контактного телефона и адресах электронной почты.

Примечание: Можно также использовать Средство открытия запроса в службу технической поддержки \(\CCO case open tool\) для открытия уровня приоритета 1 (P1) и уровень приоритета 2 (P2) случаи. Посмотрите раздел [Специальных вопросов](#) этого документа для дополнительных сведений.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Для этого документа отсутствуют особые требования.

[Используемые компоненты](#)

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

[Условные обозначения](#)

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

[Пошаговые инструкции](#)

Выполните следующие действия:

1. Откройте приложение интернет-браузера.
2. Перейдите к странице [Cisco Technical Support](#).
3. Щелкните по ссылке **Входа в систему** в верхней части страницы. Диалоговое окно Username and Password Required отображено.
4. Введите имя пользователя и пароль. **Примечание:** Если вы не имеете допустимого имени пользователя и пароля, посылаете электронное письмо cco-team@cisco.com или связываетесь с вашим Представителем по связи с клиентами Cisco Systems.
5. **Нажмите кнопку ОК.** В вас теперь входят.
6. Перейдите [к Ситуации технической поддержки, Открытой \(только зарегистрированные клиенты\)](#) страница. Эти разделы предоставляют описание каждого поля и как необходимо заполнить его.

[Открытый случай \(шаг 1: Контактные сведения](#)

Введите весь запрошенный контакт и информацию о договоре здесь.

[Открытый случай \(шаг 2: опишите свою проблему\),](#)

Введите связанные сведения как эти подразделы структура:

[\(Требуемая\) технология](#)

1. Голос (VoIP, VoFR, VoATM, ФАКС, SS7)
2. Речь: VCO/4K

Примечание: Акронимы в элементе 1 определены как Передача речи по протоколу IP (VoIP), передача голоса по Frame Relay (VoFR), Голос по асинхронному режиму передачи (VoATM), Факс и Система сигнализации 7 (SS7).

Примечание: Используйте выпадающее меню для установки полей Technology точно, поскольку этот документ показывает, чтобы гарантировать, что этот подчиненный случая автоматически маршрутизируется надлежащей Очереди Специалистов центра технической помощи. В этом случае надлежащей Очередью Специалистов центра технической помощи является Специалист центра технической помощи, который ответственен за линейку продуктов VCO.

[\(Требуемая\) сводка проблем](#)

Выберите выпадающий элемент, если он совпадает с вашей проблемой. Если нет никаких соответствующих сводок проблем, тогда щелкают по радио-панели для второй коробки и вводят название вашего случая.

Примечание: Если вы можете, важно использовать выпадающее меню для описания проблемы. Это приводит к лучшей соответствующей информации, предоставленной вам. Цель состоит в том, чтобы направить вас к информации, которая помогает вам решать свою проблему своевременно, не имея необходимость ждать ручного вмешательства.

[Версия программного обеспечения](#)

Задайте свою версию основного программного обеспечения (не вводите свою версию SS7, если таковые имеются). Возможные значения выбора Общего назначения 5.1, 5.0, 4.2, 4.1, 4.2, 4.0, и 3. x. Также введите в определенном Номере релиза Общего назначения здесь (например, V5.1.3).

[\(Требуемое\) описание проблемы](#)

Введите столько информации в эту коробку, сколько вы верите, необходимо для надлежащего описания проблемы. Включайте признаки проблемы наряду с соответствующими действиями по отладке и командами, которые вы использовали.

[Другие поля](#)

Введите эти произвольные данные в остающиеся поля:

- Серийный номер продукта
- Маршрутизатор/Имя узла
- Случай конечного пользователя, отслеживающий # с вашей компанией
- PICA ID (если применимо)

- Случай конечного пользователя Создает Дату с вашей компанией
- Идентификатор электронной почты конечного пользователя

[Открытый случай \(шаг 3: Нажмите кнопку Next \(Далее\)\)](#)

Другой экран представлен вам, который дает вам возможность считать информации из TAC, который предоставлен вам на основе информации, которую вы уже ввели.

[Особые обсуждения](#)

Обратите внимание на эти специальные вопросы при использовании Средства открытия запроса в службу технической поддержки \(\CCO case open tool \).

[Ошибки при представлении](#)

При возвращении сообщения об ошибках после нажатия Submit ("Contract not found" или "User not found", например), то никакой случай не открывается от Вашего имени. Если это происходит, пошлите электронное письмо cco-team@cisco.com с подробными данными ошибки. Также необходимо открыть случай посредством CRC Cisco или отправкой электронного письма им в tac@cisco.com или вызовом их. См. [международные контакты Cisco для Технической поддержки](#).

[Измените/Повысьте Приоритет Случая](#)

Все успешные открытия запроса в службу технической поддержки установлены в P3 и автоматически маршрутизируются очереди TAC для линейки продуктов VCO. При необходимости в обработке P1 или P2 назовите CRC TAC самым близким вы после открытия случая, чтобы запросить, чтобы был повышен приоритет.

[Посмотрите, успешен ли Ваш Подчиненный Средства открытия запроса в службу технической поддержки \\(\CCO case open tool \\) или Не Успешен](#)

Вы знаете, что Заявка на открытие дела ССО успешно самомаршрутирована очереди TAC для линейки продуктов VCO, потому что Средство открытия запроса в службу технической поддержки \(\CCO case open tool \) сразу возвращает к вам номер заявки на веб-странице. Сделайте примечание этого номера заявки.

Если по некоторым причинам ваш профиль ССО правильно не связан с надлежащей информацией о договоре/узле, то Заявка на открытие дела ССО, которую вы отправляете, самомаршрутирована, но самомаршрутирована tac@cisco.com очереди для человеческого вмешательства CRC вместо этого. В этой ситуации Открытый Случай ССО автоматически не генерирует номер заявки для вас. Представитель CRC вручную проверяет для надлежащей информации о контакте/узле, направляет случай очереди TAC для линейки продуктов VCO и уведомляет вас с номером заявки по электронной почте.

[Должным образом введите текст в края текстового поля](#)

Гарантируйте, что края текстового поля не превышены и все линии в конце Описания проблемы с возвратом каретки.

[Передайте дополнительные сведения TAC VCO](#)

Если необходимо предоставить дополнительные сведения, (файлы журнала, ключевые файлы) посылают по электронной почте информацию к nh-tech_sup@cisco.com и ссылаются на номер заявки. Архивируйте/сожмите все файлы более чем 1 МБ в размере.

[Правовая оговорка](#)

Cisco Systems не делает гарантий, что предоставленная информация достигает нас, полностью или частично. Cisco Systems отрицает любую ответственность за этот метод обновления случаев или ответственности, которая следует из ее использования.

[Дополнительные сведения](#)

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов голосовой и IP-связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)