

打开在Web的VCO案件使用开Case工具

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[逐步指导](#)

[开放的案件\(步骤1:联系信息\)](#)

[开放的案件\(步骤2:描述您的问题\)](#)

[装入开放\(步骤3 : 点击Next按钮\)](#)

[特别注意事项](#)

[提交错误](#)

[更改/提高案件的优先级](#)

[检查您的CCO Case Open工具Submittal是否是成功或不成功的](#)

[请适当地键入文本到文本框利润](#)

[发送VCO TAC更多信息](#)

[免责声明](#)

[相关信息](#)

简介

注意： 在您继续进行使用CCO Case Open工具前，请充分地阅读本文。

使用在www.cisco.com网站的CCO Case Open工具本文提供必要步骤为了开Case思科虚拟总部(VCO)产品线。

当您执行这些步骤时，您的盒数秒内自动地路由对技术支持队列VCO产品线的，绕过人的用户响应中心(CRC)干预。

注意： 当您通过电子邮件或电话时，打开盒人的Cisco CRC干预要求。

考虑打开所有您的优先级3 (P3)和优先级4 (P4)使用CCO Case Open工具，案件。这节省您在打开盒到Cisco CRC使用电子邮件在tac@cisco.com或者使用电话的时间。参考[Cisco全球联络](#)站点关于联系方式电话号码和电子邮件地址的更多信息。

注意： 您能也使用CCO Case Open工具开您的优先级1 (P1)和优先级2 (P2) Case。请参阅本文的[特别注意事项](#)部分关于其他信息。

先决条件

[要求](#)

本文档没有任何特定的要求。

[使用的组件](#)

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[逐步指导](#)

完成这些步骤：

1. 打开Internet浏览器应用程序。
2. 去[Cisco技术支持页](#)。
3. 单击**洛金**链路在页顶部。Username及Password Required对话框显示。
4. 请输入您的用户名和密码。**注意**：如果没有一个有效用户名和密码，请发送电子邮件对cco-team@cisco.com或请与您的Cisco系统客户代表联系。
5. 单击 **Ok**。您当前登陆。
6. 去[技术支持案例开放\(仅限注册用户\)](#)页。这些部分提供每个字段的说明，并且您如何需要填好它。

[开放的案件\(步骤1:联系信息\)](#)

参与所有请求的联系方式并且收缩信息此处。

[装入开放\(步骤2:描述您的问题\)](#)

输入相关信息，这些小节概述：

[\(必需\)的技术](#)

1. 语音(VoIP、VoFR，VoATM，FAX，SS7)
2. 语音：VCO/4K

注意：在项目1的缩略语定义作为VoIP (VoIP)、帧中继语音(VoFR)、语音在异步传输模式(VoATM)，传真和信令系统7 (SS7)。

注意：请使用请求在菜单下正确地设置技术字段，本文显示保证此案件Submittal获得自动地路由对适当的TAC小组队列。在这种情况下，适当的TAC小组队列是对VCO产品线负责的TAC小组。

[\(必需\)的问题汇总](#)

如果匹配您的问题，请选择下拉菜单下来项目。如果没有然后匹配的问题汇总点击第二个方框的无线电柱状图并且输入您的情况标题。

注意：如果能，使用请求在菜单下描述您的问题是重要的。这导致最好的匹配的信息被提供给您。目标将处理您对帮助您以适时的方式解决您的问题，而不必等待人为干预的信息。

[软件版本](#)

指定通用的软件您的版本(请勿输入您的SS7版本，如果其中任一)。可能的通用的选择值是5.1，5.0，4.2，4.1，4.2，4.0和3.x。并且请输入特定通用的版本号此处(例如，V5.1.3)。

[\(必需\)的问题说明](#)

输入同样多信息到此方框，您相信必要适当地描述您的问题。与相关调试步骤一起包括问题的症状并且发出命令您使用了。

[其他菲尔茨](#)

在剩余的字段进入此可选信息：

- 产品序列号
- 路由器/节点名
- 跟踪#与您的公司的用户案例
- PICA ID (如果适用)
- 用户案例创建有您的公司的伊达市
- 最终客户电子邮件ID

[开放的案件\(步骤3：点击Next按钮\)](#)

另一屏幕被提交给给予您机会读从TAC的信息被提供给您根据信息您已经输入的您。

[特别注意事项](#)

当您使用CCO Case Open工具时，请注释这些特别注意事项。

[提交错误](#)

如果获得错误消息上一步，在您单击后提交(“合同没找到的”或“用户例如没找到”)，则案件不打开代表您的。如果这发生，请发送电子邮件对与错误的详细信息的cco-team@cisco.com。您也需要打开盒到Cisco CRC通过发送电子邮件对他们在tac@cisco.com或者呼叫他们。[技术支持的](#) 参考的 [Cisco全球联络](#)。

[更改/提高案件的优先级](#)

所有成功的CCO案例建立提交设置为P3和自动地路由对VCO产品线的TAC队列。如果需要P1或P2处理，请呼叫TAC CRC离你近，在您开Case请求后优先级被上升。

[检查您的CCO Case Open工具Submittal是否是成功或不成功的](#)

您知道CCO案例建立提交顺利地是自动路由的对VCO产品线的TAC队列，因为CCO Case Open工具立即返回给您在网页的一个案例编号。记录下来此案例编号。

由于某种原因如果您的CCO配置文件与适当的合同/站点信息没有正确地连接，则您提交的CCO案例建立提交是自动路由的，但是自动路由的对人的CRC干预的tac@cisco.com队列。在这种情况下，CCO事例Open不自动地生成您的一个案例编号。CRC代理商手工检查适当的联系方式/站点信息，路由盒对TAC队列VCO产品线的，并且用案例编号通知您通过电子邮件。

[请适当地键入文本到文本框利润](#)

保证文本框利润没有被超出，并且在问题说明的所有线路以回车结束。

[发送VCO TAC更多信息](#)

如果需要提供更多信息，(日志文件，内核文件)给信息发电子邮件给nh-tech_sup@cisco.com并且参考案例编号。在大小上请压缩/压缩在1 MB的所有文件。

[免责声明](#)

Cisco系统不全部或部分做被提供的信息到达我们的保证。Cisco系统不承担对更新该的案件或的负债此方法的所有责任从其使用的结果。

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和 IP 通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)