

Webex客服中心開立TAC案例 — 新穎、簡單的方法

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[流程](#)

[影片](#)

簡介

本文檔介紹通過支援案例管理器使用Webex Contact Center(WxCC)技術開啟服務票證所需的步驟。

必要條件

需求

思科建議您具有適當的思科ID(CCO ID)以及有效的支援合約，以便存取支援個案管理器入口網站。

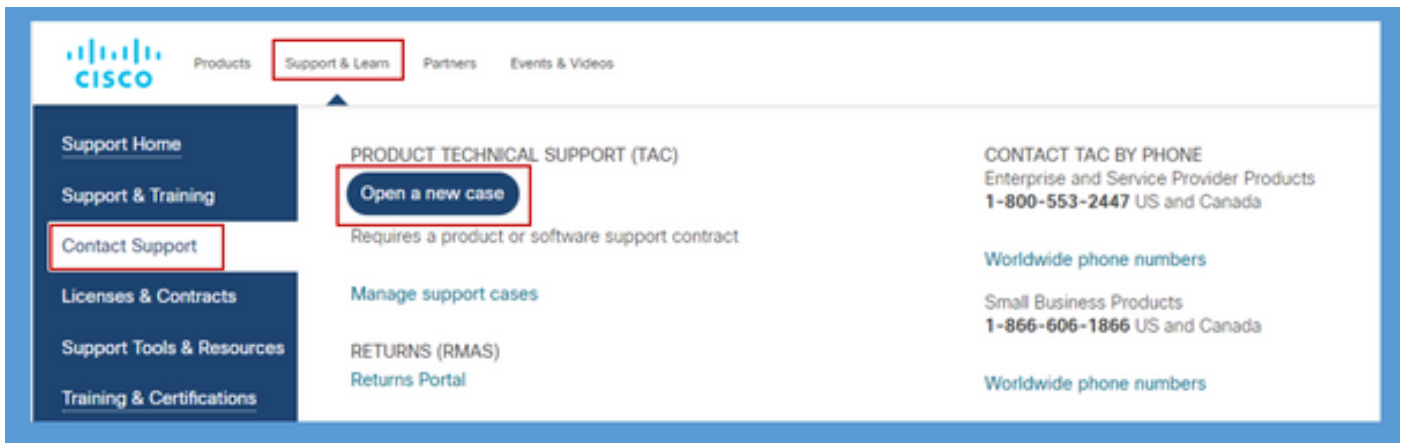
採用元件

本文檔中的資訊基於支援案例管理器實用工具，而不是基於特定硬體。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

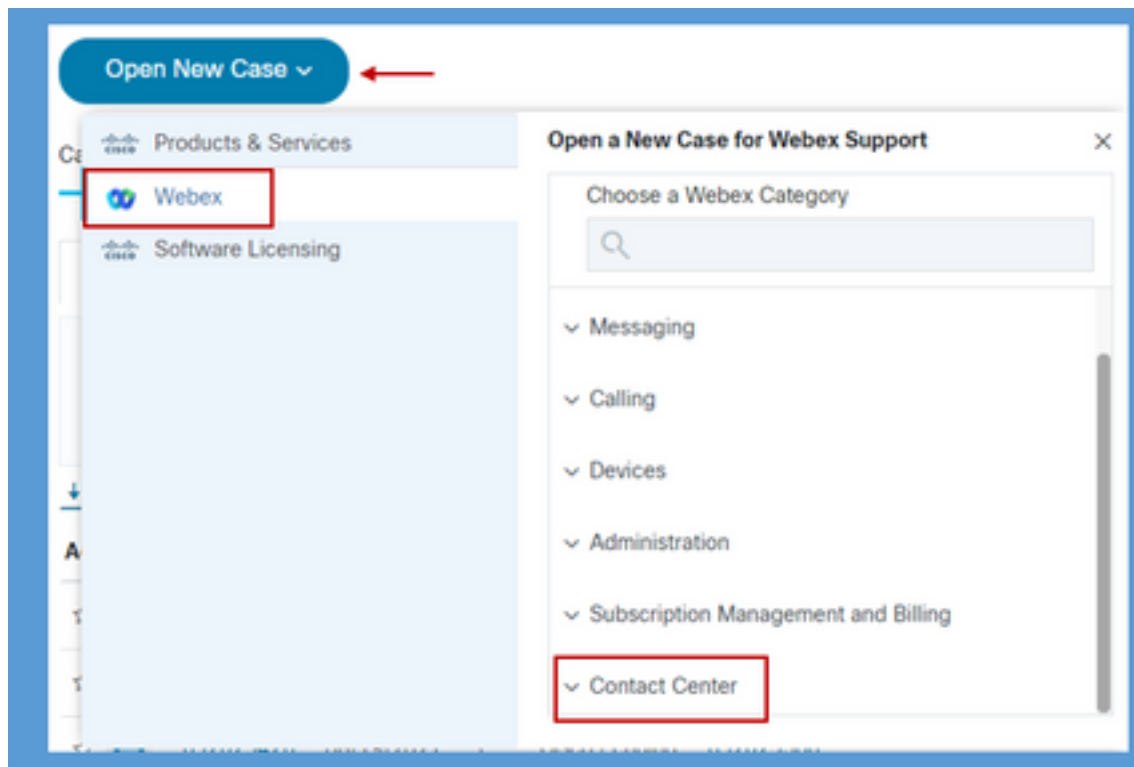
流程

步驟1。在cisco.com上的「支援和學習」部分導航到聯絡支援人員，然後使用Open a new Case選項。

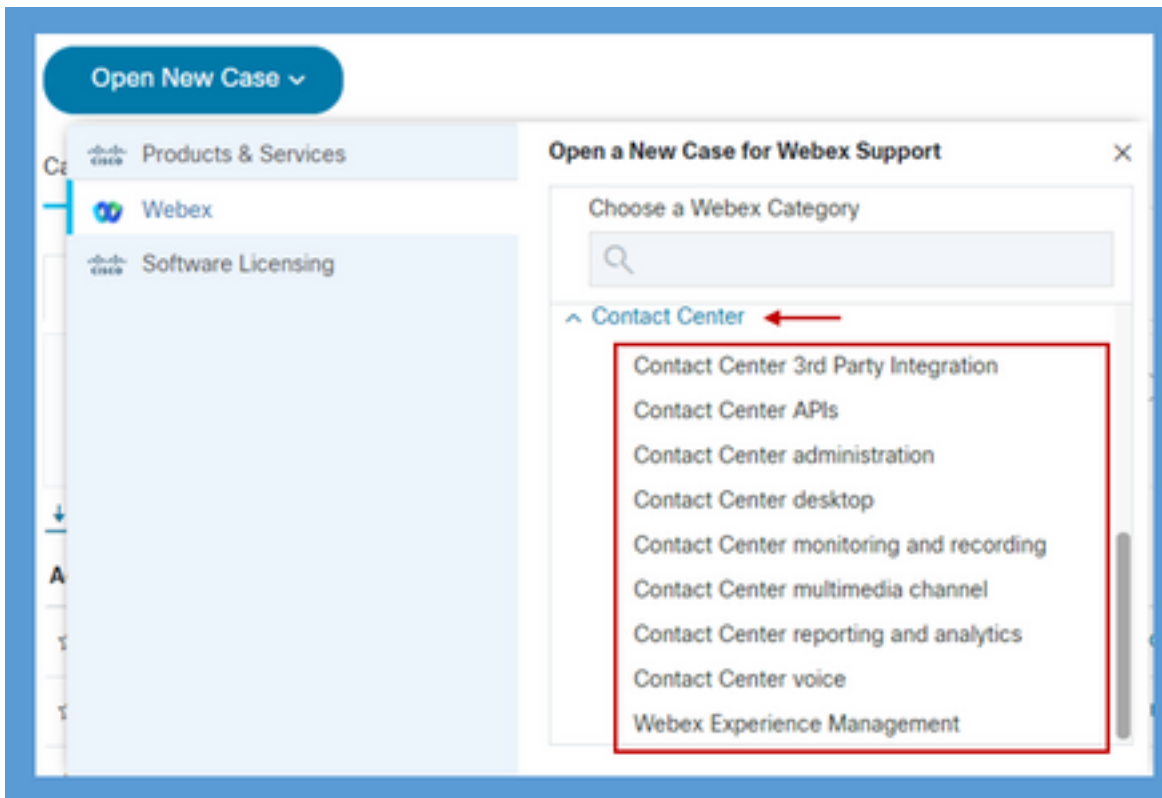


步驟2.系統提示輸入CCO使用者詳情，以驗證和授權有效支援合約。成功完成授權將載入「支援案例管理器」(Support Case Manager)應用程式頁面，其中包含**開啟新案例(Open New Case)**選項。

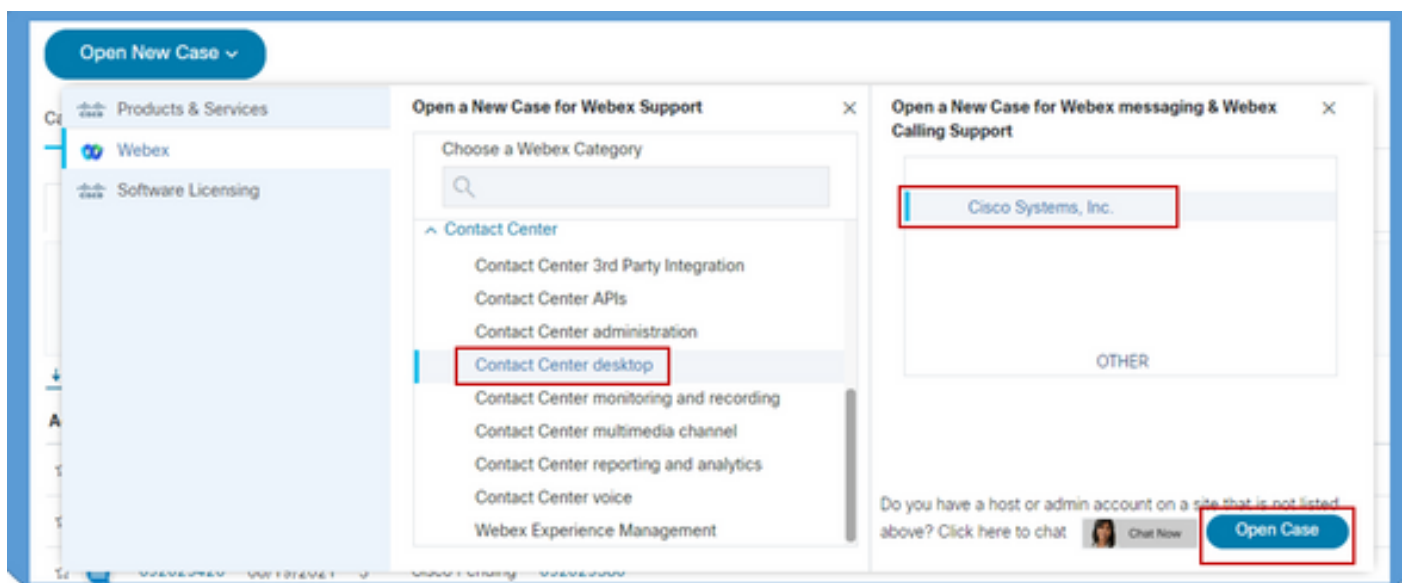
步驟3.在**Open New Case creator**案例流程中，選擇Webex作為產品並在類別中**選擇Contact Center**。



步驟4.選擇「Contact Center (聯絡中心)」選項後，將顯示一個下拉選單，其中顯示了Webex聯絡中心環境中存在的所有可能的子技術。

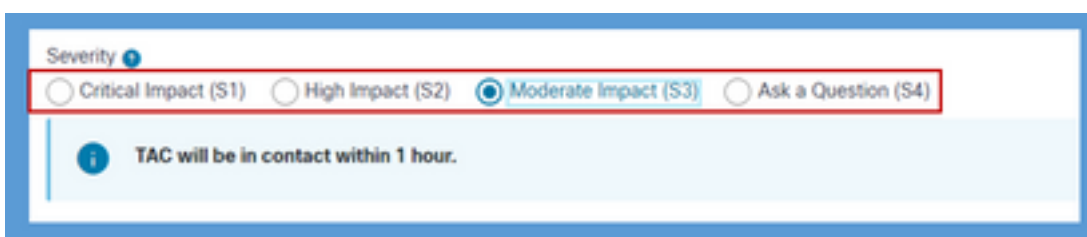


步驟5.根據問題選擇所需的子技術，選擇對映到您的CCO使用者配置檔案的組織，然後按一下**Open Case**按鈕。

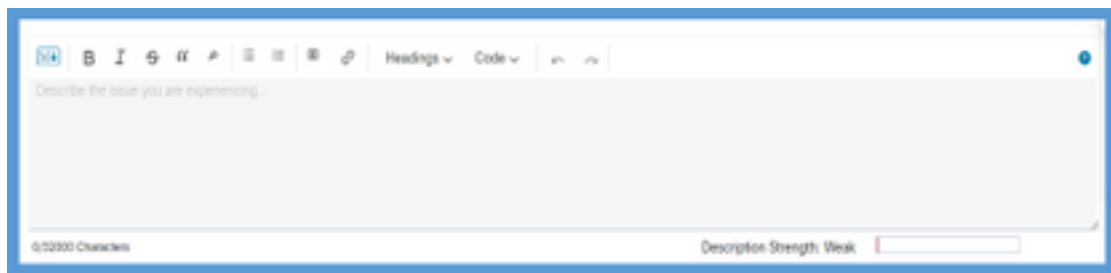


步驟6.開啟案例建立表單，合作夥伴或客戶可根據當前情況和需求選擇這些引數。

a)安全性：根據問題和業務影響可以選擇相應的嚴重性選項。



d)問題描述：提供具有32K字元限制的自由格式編輯器，其中可以提供問題的詳細資訊以及示例和客戶組織ID資訊。



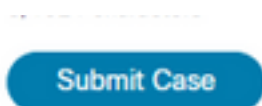
c)首選聯絡方式：TAC可通過三種方式聯絡：通過電話、電子郵件或通過webex的虛擬空間。根據需要，可以選擇所需的選項，並提供電話和電子郵件詳細資訊。

A screenshot of a form titled 'Contact Information and Preference'. Under the 'Preference' section, there are four radio buttons: 'Business Phone' (selected), 'Mobile Phone', 'Email', and 'Virtual Space via Webex'. Below these are three input fields: 'Business Phone' (with a country code dropdown set to '+1'), 'Mobile Phone' (with a country code dropdown set to '+1'), and 'Email' (containing 'anubhati@cisco.com'). At the bottom, there is an 'Email Confirmation' section with 'Yes' (selected) and 'No' radio buttons. Red arrows point to the 'Virtual Space via Webex' radio button, the country code dropdowns, the email input field, and the 'Email Confirmation' section.

d)抄送收件人：這是一個可選欄位，可在其中提供其他電子郵件地址。在與此服務請求相關的所有未來通訊中，將複製在此欄位中新增的所有收件人。

A screenshot of a form field titled 'CC Recipients (optional)'. Below the title is a text area with the placeholder text 'Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com'. At the bottom left, it shows '0/1024 characters'.

7.表格完成後，提交案例選項將建立服務請求，並確保請求到達技術援助中心的適當資源。



影片

此處顯示的演示影片對此作了[說明](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。