

就Webex通話DI問題開啟思科TAC案例

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[如何開啟專用例項TAC請求](#)

簡介

本檔案介紹如何就Webex通話專用執行個體(DI)問題開啟思科TAC案例。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex Calling
- 思科整合通訊管理員(CUCM)
- Cisco Unity Connection(CUC)
- Cisco Instance Messaging and Presence(IM&P)
- 思科緊急回應端(CER)

採用元件

本文檔中的資訊僅適用於Cisco Webex呼叫專用例項部署。

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。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景

Webex Calling Dedicated Instance(DI)的獨特之處在於，Cisco TAC工程師對DI中託管的伺服器的只讀訪問許可權有限。此外，他們還接受過如何正確將請求轉發給運營和生命週期團隊的培訓。因此，必須使用特定DI關鍵字開啟與DI相關的所有TAC案例。DI TAC團隊接受案例後，會對該問題進行分類。如果TAC確定需要其他思科TAC團隊的協助，他們會使用內部流程協調案例的共同所有權。

針對專用例項內發生的問題的所有TAC案例，包括但不限於CUCM、CUC、IM&P、CER、Expressway、基礎設施即服務(IaaS)伺服器，以及註冊到專用例項託管CUCM的任何終端，必須按

照下一流程中的步驟大綱開啟。

如何開啟專用例項TAC請求



附註：對於域名伺服器(DNS)、防火牆或思科選項包(COP)安裝請求，請檢查以下說明以直接與DI運營和生命週期團隊建立案例，而不是使用TAC建立案例：<https://help.webex.com/en-us/article/nvfve88/How-to-raise-a-service-request>

步驟1.導覽至[支援個案管理器](#)。選擇Open New Case，然後選擇Products & Services，然後按一下Open Case。

Support Case Manager

Create and manage Support cases for Vernon Depee (vdepee@cisco.com) ▼

Open New Case ▼

Products & Services

Webex

Software Licensing

EA True Forward

Splunk

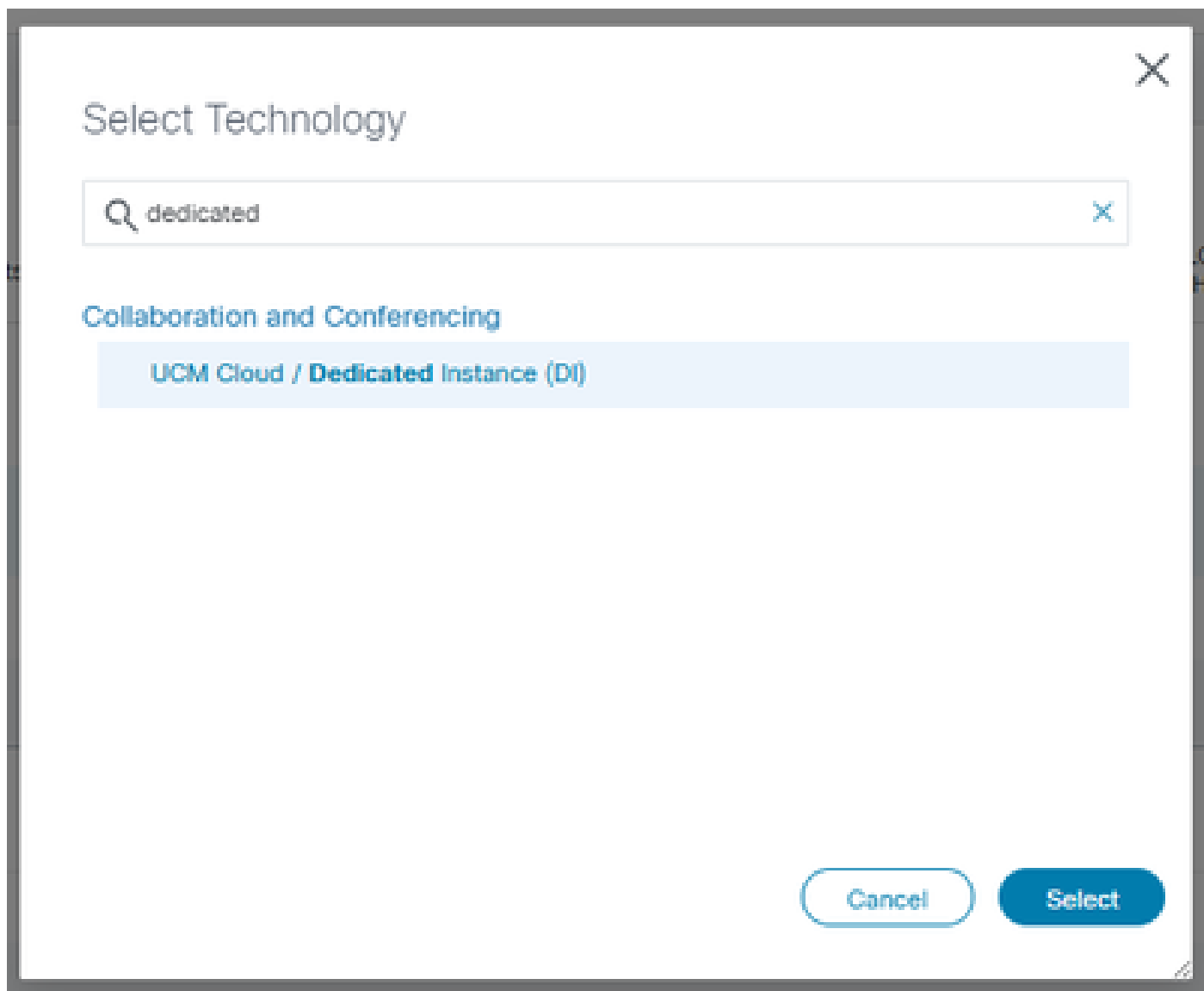
Fluidmesh / CURWB

Trial Offer Support

Open a New Case for Support on Cisco Products and Services

Open Case

步驟2.在Find Product by Service Agreement下，查詢與專用例項關聯的合約。按一下選擇它，然後按一下底部的Next。



步驟4.輸入票證的剩餘相關資訊，然後按一下提交。該案例現在已開啟並分配給專用例項TAC團隊。

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）。