

Creación de notificaciones PEGA desde el centro de control

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Pasos para crear un ticket PEGA](#)

[Lista de problemas disponibles por opción](#)

[Botones informativos del panel](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe el proceso para abrir un ticket PEGA en Control Hub en una organización de Webex Calling.

Prerequisites

Requirements

Acceso al centro de control.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Concentrador de control

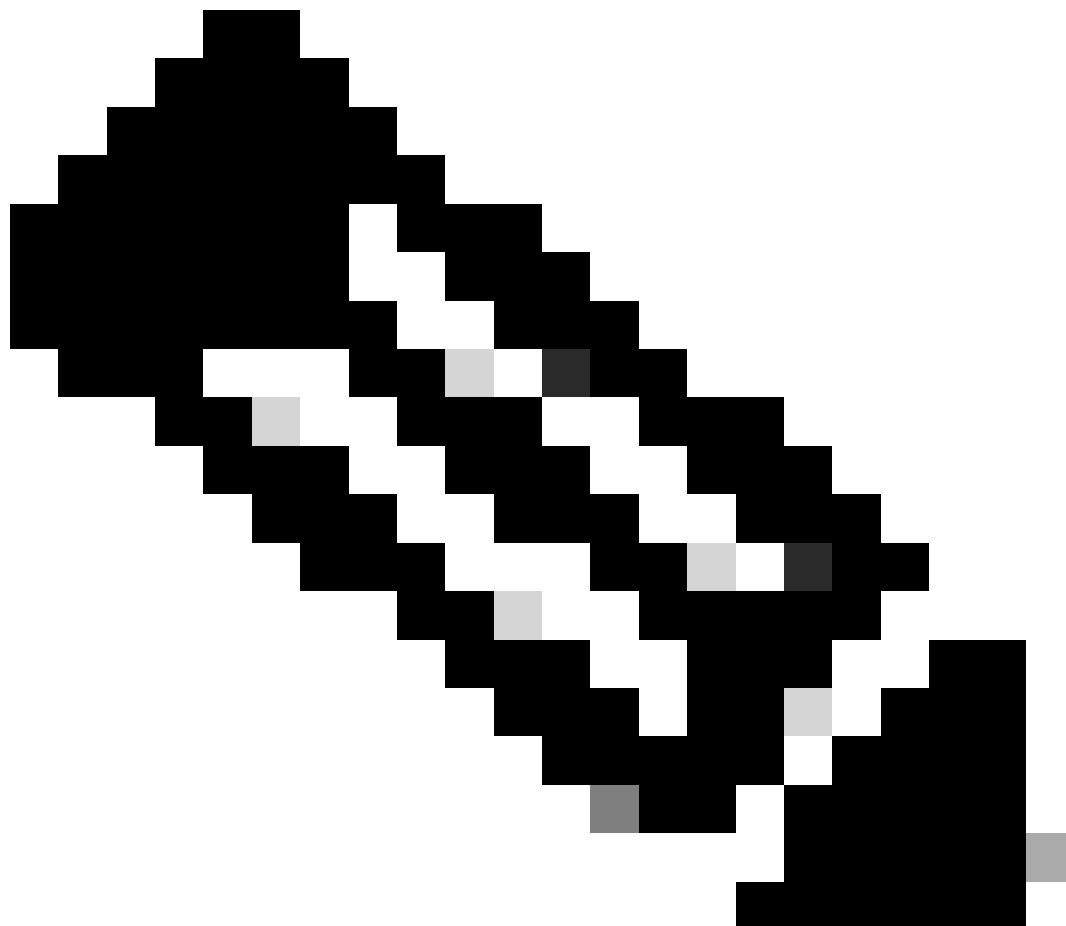
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Los tickets PEGA son gestionados por el equipo PSTN de Cisco para ayudar a los administradores de Webex Calling que desean realizar acciones administrativas como números

de pedido, números de puerto o hacer una pregunta relacionada con los servicios existentes.

Para las organizaciones con planes de llamadas de Cisco, estas acciones se pueden realizar desde el [centro de control](#), lo que hace que estas tareas sean menos difíciles, evitando múltiples puntos de administración.

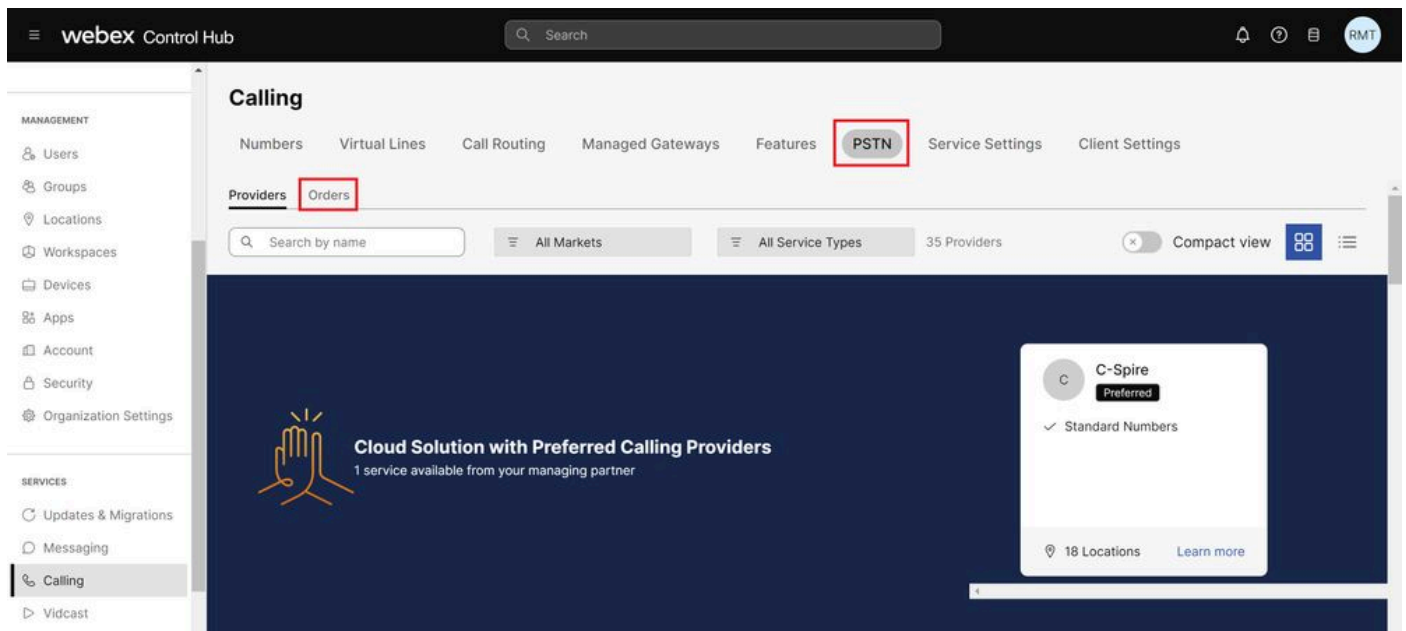


Nota: Para obtener más información sobre los Planes de llamadas de Cisco, consulte la sección Información Relacionada al final de este documento.

Pasos para crear un ticket PEGA

Paso 1. En [Control Hub](#), vaya a Services y elija Calling.

Paso 2. Haga clic en PSTN y seleccione Pedidos.




Ficha PSTN en el concentrador de control

Paso 3. Seleccione cualquiera de los pedidos que aparecen en la lista y desplácese hacia abajo en la ventana de pedidos hasta el final.

Paso 4. Haga clic en Abrir un caso de soporte de planes de llamadas de Cisco.

00000000-0000-4fa2- 0000- 000000000000 

×

 All time displayed on this page is in Location HQ configured timezone America/Los_Angeles, which could be updated through Location [HQ](#)

Order overview

Date	07/05/2024 3:55 PM (America/Los_Angeles)
Location	HQ
Type	Move Numbers
Number type	DID Numbers
Carrier	Cisco Calling Plans (US)
Status 	 Provisioned 07/05/2024 3:55 PM (America/Los_Angeles)

Order details

Phone Numbers 1 >

[Open a Cisco Calling Plans support case !\[\]\(ec9132f1d27c8919987d92907322654d_img.jpg\)](#)

Vista de ventana Pedido

Paso 6. Esto abre una nueva ventana en su navegador, donde puede seleccionar entre las opciones de Ordenar nuevos números, Puerto números existentes y Preguntas relacionadas con los servicios existentes.

Cisco Webex
Calling Partner Help Center

English(US) Go to Control Hub

Dashboard

Welcome to Cisco Webex Calling Partner Help Center

Review FAQ
Check out answers to the most frequently asked questions.
[Review FAQ](#)

Open a case
Can't find the answers you're looking for? Open a case to address one of the following issues.

[Ordering new numbers](#) [Porting existing numbers](#) [Questions regarding existing services](#)

[Refresh](#)

My Cases

Work ID	Current Stage	Status	Days Open	Created by	Created on	Company Name	Updated by	Updated on	Description
No cases									

Página de tickets de PEGA

Lista de problemas disponibles por opción

Estos son los problemas específicos disponibles para cada una de las opciones que aparecen en el panel:

Solicitar nuevos números

- Necesito pedir nuevos números
- No se pueden encontrar números para un código de área específico
- Otra (pregunta no incluida)

Números de puerto existentes

- Comprobar portabilidad de números
- Necesita ayuda con la documentación necesaria
- Comprobar el estado de la solicitud de puerto
- Excepción o rechazo de puerto recibido
- Reprogramar el día o la hora del puerto
- Cancelar pedido de puerto
- URGENTE: necesita que el servicio se devuelva al transportista anterior (en 24 horas)
- Otra (pregunta no incluida)

Preguntas sobre los servicios existentes

- Agregar una dirección de servicio de emergencia (ESA) para un trabajador remoto
- Mover un número de teléfono entre ubicaciones
- Informar de un problema con el servicio PSTN de Cisco
- Otra (pregunta no incluida)

Complete los campos marcados con un asterisco, por ejemplo, País y Nombre de ubicación.

Enter Case Details

Country *

Select... ▼

Location Name *

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco

Botones informativos del panel

Además, en el panel de control verá los casos y más información, como la fase actual y el estado.

Haga clic en Refresh para ver las últimas actualizaciones de sus casos.

Cisco Webex
Calling Partner Help Center

English(US) Go to Control Hub R

Dashboard

Welcome to Cisco Webex Calling Partner Help Center

Review FAQ
Check out answers to the most frequently asked questions.
[Review FAQ](#)

Open a case
Can't find the answers you're looking for? Open a case to address one of the following issues.

Ordering new numbers Porting existing numbers Questions regarding existing services

[Refresh](#)

My Cases

Work ID	Current Stage	Status	Days Open	Created by	Created on	Company Name	Updated by	Updated on	Description
No cases									

Botón Actualizar

El panel ofrece un botón Revisar preguntas frecuentes, donde encontrará preguntas comunes y sus respuestas como:

- ¿Qué son los planes de llamadas de Cisco?
- ¿Dónde están disponibles los planes de llamadas de Cisco?
- ¿Qué hay disponible en un plan de llamadas de Cisco?
- ¿Cómo se ofrecen los planes de llamadas de Cisco?
- ¿En qué regiones están disponibles los planes de llamadas de Cisco?

Dashboard

Welcome to Cisco Webex Calling Partner Help Center

Review FAQ

Check out answers to the most frequently asked questions.

[Review FAQ](#)

Open a case

Can't find the answers you're looking for? Open a case to address one of the following issues.



Ordering new numbers



Porting existing numbers



Questions regarding existing services

Refresh

My Cases

Work ID	Current Stage	Status	Days Open	Created by	Created on	Company Name	Updated by	Updated on	Description
No cases									

Botón Revisar preguntas frecuentes

Una vez que haya creado un caso PEGA, el equipo PSTN de Cisco le proporcionará asistencia durante todo el proceso de resolución.



Nota: los tickets PEGA están diseñados para responder a preguntas relacionadas con PSTN de partners/clientes sobre los planes de llamadas de Cisco

Información Relacionada

- [Información de contacto del soporte de Cisco](#)
- [Opciones de PSTN de llamada de Webex](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).