

Creare un ticket PEGA dall'hub di controllo

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Passaggi per la creazione di un ticket PEGA](#)

[Elenco di problemi disponibili per opzione](#)

[Pulsanti informativi del dashboard](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive il processo per aprire un ticket PEGA in Control Hub in un'organizzazione Webex Calling.

Prerequisiti

Requisiti

Accesso a Control Hub.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Hub di controllo

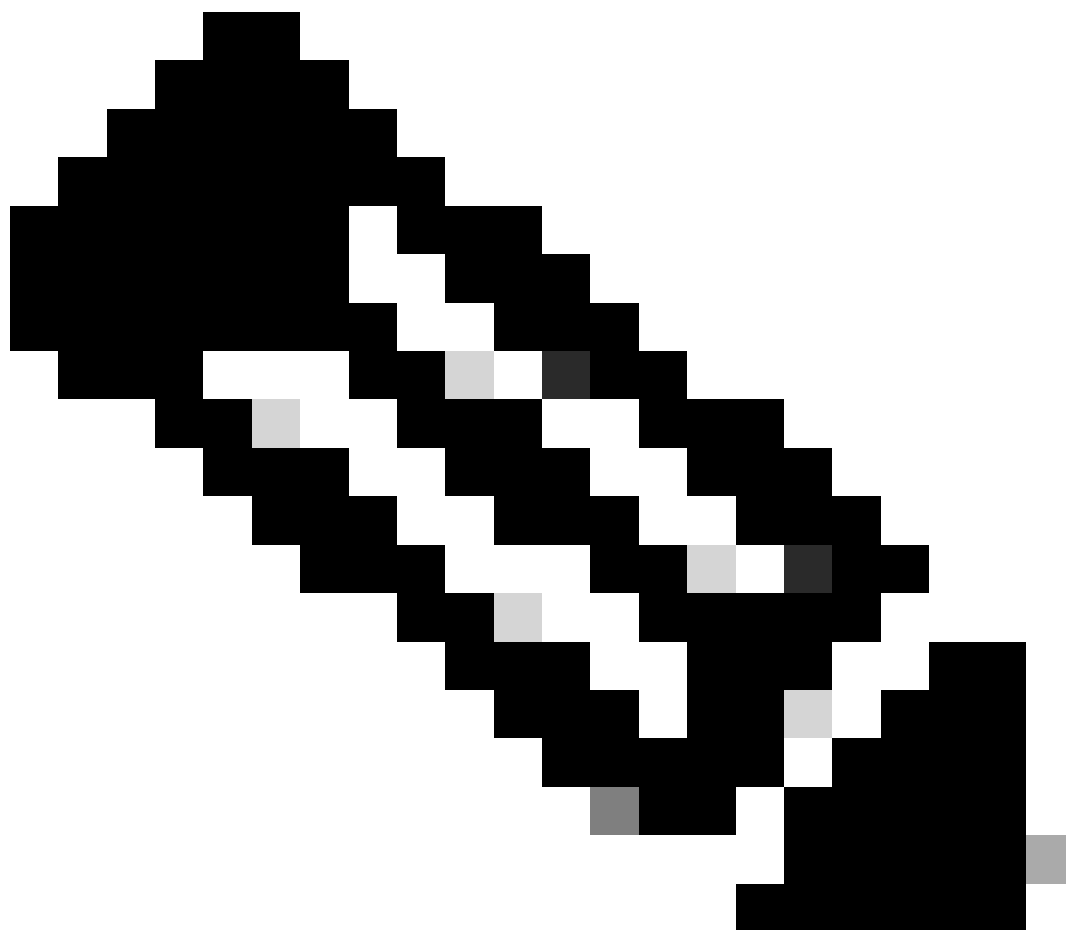
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

I ticket PEGA vengono gestiti dal team PSTN di Cisco per assistere gli amministratori di Webex Calling che desiderano eseguire azioni amministrative come numeri di ordine, numeri di porta o porre una domanda relativa ai servizi esistenti.

Per le organizzazioni con Cisco Calling Plan, queste azioni possono essere eseguite da [Control](#)

[Hub](#), il che rende queste attività meno difficili, evitando molteplici punti di amministrazione.

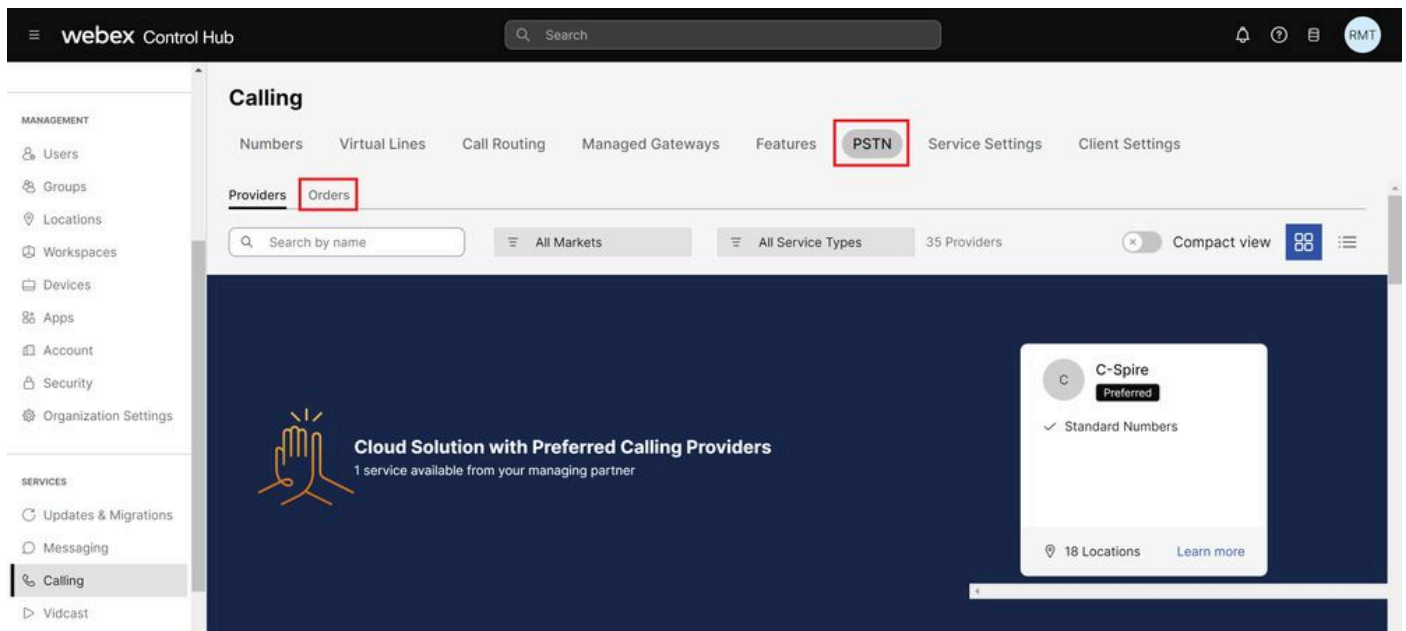


Nota: per ulteriori informazioni sui piani telefonici Cisco, fare riferimento alla sezione Informazioni correlate alla fine di questo documento.

Passaggi per la creazione di un ticket PEGA

Passaggio 1. In [Hub di controllo](#), andare a Servizi e scegliere Chiamata.


Passaggio 2. Fare clic su PSTN e selezionare Ordini.




Scheda PSTN in Control Hub

Passaggio 3. Selezionare uno qualsiasi degli ordini elencati e nella finestra Ordine scorrere verso il basso fino alla fine.

Passaggio 4. Fare clic su Apri una richiesta di assistenza Cisco Calling Plans.

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)

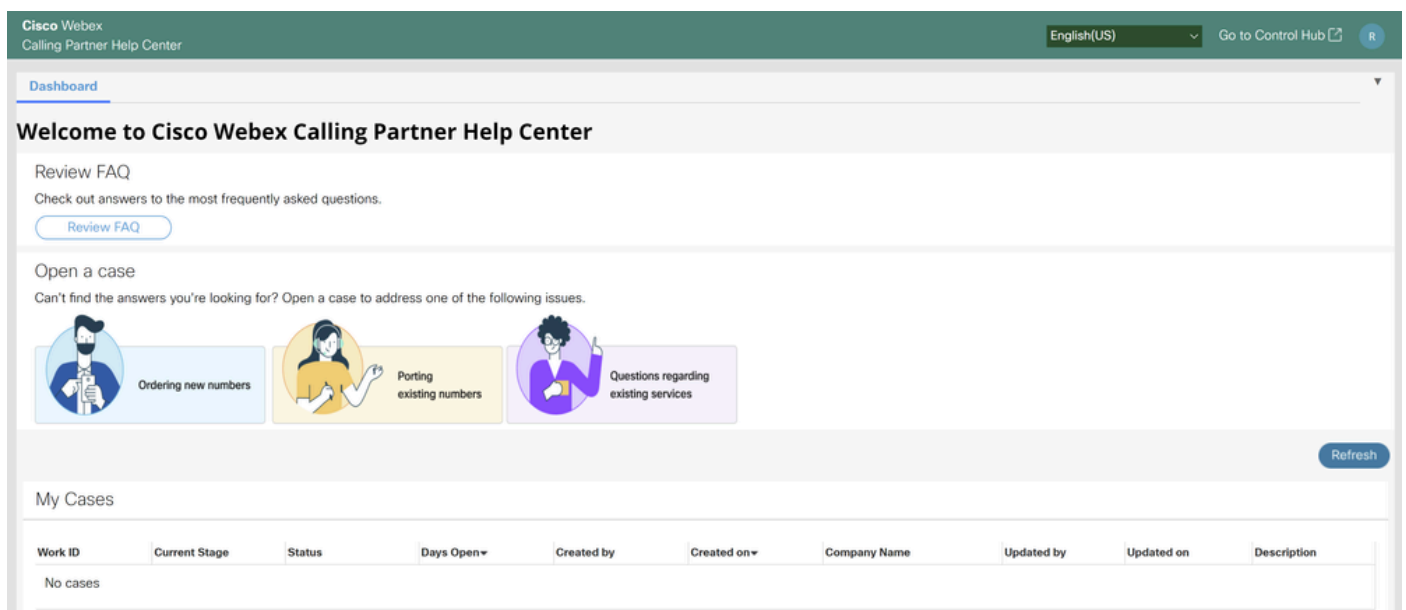
Order details

Phone Numbers 1 

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

Vista della finestra Ordine

Passaggio 6. Verrà visualizzata una nuova finestra del browser, in cui è possibile scegliere tra le opzioni Ordina nuovi numeri, Porta numeri esistenti e Domande relative ai servizi esistenti.



The screenshot shows the Cisco Webex Calling Partner Help Center dashboard. At the top, there is a header with 'Cisco Webex Calling Partner Help Center', a language dropdown set to 'English(US)', and a 'Go to Control Hub' link. Below the header is a 'Dashboard' section with a 'Welcome to Cisco Webex Calling Partner Help Center' message. There are three main sections: 'Review FAQ' with a 'Review FAQ' button, 'Open a case' with a sub-header 'Can't find the answers you're looking for? Open a case to address one of the following issues.' and three icons representing 'Ordering new numbers', 'Porting existing numbers', and 'Questions regarding existing services'. At the bottom right of the dashboard is a 'Refresh' button. Below the dashboard is a 'My Cases' section with a table header: 'Work ID', 'Current Stage', 'Status', 'Days Open', 'Created by', 'Created on', 'Company Name', 'Updated by', 'Updated on', and 'Description'. The table currently shows 'No cases'.

Elenco di problemi disponibili per opzione

Di seguito sono riportati i problemi specifici disponibili per ciascuna delle opzioni visualizzate nel dashboard:

Ordinamento di nuovi numeri

- Devo ordinare nuovi numeri
- Impossibile trovare i numeri per un indicativo di località specifico
- Altro (domanda non elencata)

Numeri di porta esistenti

- Verifica portabilità dei numeri
- Assistenza con la documentazione necessaria
- Controlla stato per richiesta porta
- Rifiuto o eccezione della porta ricevuta
- Riprogramma giorno e/o ora porta
- Annulla ordine porta
- URGENTE: servizio necessario restituito al vettore precedente (entro 24 ore)
- Altro (domanda non elencata)


Domande relative ai servizi esistenti

- Aggiunta dell'indirizzo ESA (Emergency Service Address) per il lavoratore remoto
- Spostare un numero di telefono da un'ubicazione all'altra
- Segnala un problema con il servizio PSTN Cisco
- Altro (domanda non elencata)

Completare i campi contrassegnati da un asterisco, ad esempio Paese e Nome ubicazione.

Enter Case Details

Country *

Select... 

Location Name *

Pulsanti informativi del dashboard

Inoltre, nel dashboard vengono visualizzate le richieste e ulteriori informazioni, ad esempio la fase corrente e lo stato.

Fai clic su **Aggiorna** per visualizzare gli ultimi aggiornamenti sulle tue richieste.

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									

Pulsante Aggiorna

Il Dashboard offre un pulsante **Revisione domande frequenti**, in cui è possibile trovare domande comuni e relative risposte, ad esempio:

- Che cosa sono i piani telefonici Cisco?
- Dove sono disponibili i piani telefonici Cisco?
- Cosa è disponibile in un piano telefonico Cisco?
- Come vengono offerti i piani di chiamata Cisco?
- In quali aree sono disponibili i piani telefonici Cisco?

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.

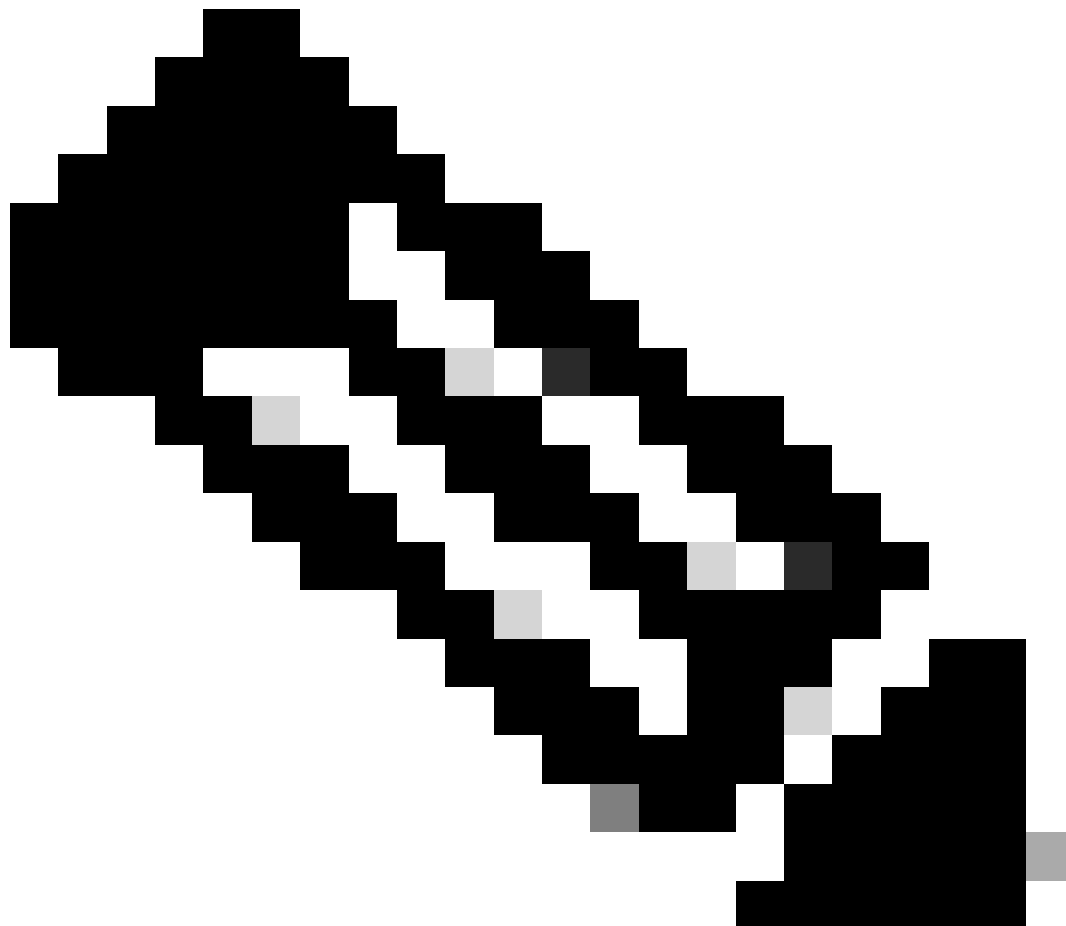
Ordering new numbers Porting existing numbers Questions regarding existing services

Refresh

My Cases

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

Dopo aver creato una richiesta PEGA, il team PSTN di Cisco fornisce assistenza per l'intero processo di risoluzione.



Nota: i ticket PEGA sono destinati a supportare le domande relative alla funzionalità PSTN per partner/clienti per i piani di chiamata Cisco

Informazioni correlate

- [Informazioni di contatto del supporto Cisco](#)
- [Opzioni PSTN di Webex Calling](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).