

Algemene controlelijst om in overweging te nemen wanneer u UCS-gerelateerde problemen voor Cisco TAC opent

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Te verzamelen gegevens](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een algemene controlelijst met items die u wilt overwegen voordat u een serviceaanvraag (SR) opent of een case met Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Technical Assistance Center (TAC).

Bijgedragen door Dinesh Babu Manogaran en bewerkt door Chandra Mouli Vaithyanathan, Cisco TAC-engineers

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan een basisbegrip van deze onderwerpen te hebben:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies

Te verzamelen gegevens

Zorg ervoor dat deze informatie van Cisco Contact Center-producten wordt verzameld voordat een case wordt geopend voor Cisco Contact Center TAC

1. Informatie over UCCE en CVP-versie.

UCCE versie kan worden verkregen via diagnostisch framework .<https://localhost:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetMenu> >GetProductVersie

CVP Versie is verkrijgbaar op pagina > <http://localhost:8000/cvp/diag>

2. Speciale (ES) patches voor engineering geïnstalleerd. Patchinformatie kan worden verkregen bij Windows **Add and Remove** or Type **appwiz.cpl** uit Windows-programma's

3. Specificeer het zakelijke effect

- Hoe beïnvloedt dit jouw bedrijf? Bijvoorbeeld, beeldt het routing, Reporting enz. uit.
- Hoe vaak beïnvloedt het jouw bedrijf? Bijvoorbeeld, gebeurt de kwestie slechts tijdens piekuren of de kwestie gebeurt de hele tijd?

4. Hoeveel oproepen of agents zijn van invloed?

5. Wordt dit probleem in uw lab of productieomgeving behandeld?

6. Is dit probleem naar wens reproduceerbaar?

- Zo ja, stap voor stap volgde de instructie terwijl het probleem werd gereproduceerd.
- Zo niet, Hoe vaak uitgifte reproduceerbaar is

7. Beschrijving van het probleem, indien mogelijk opvraagstroom toevoegen.

- Beschrijf het probleem met de Stroom van de Bel en de componenten in kwestie en voeg ook details toe over eventuele onderdelen van een derde partij.

8. Indien de kwestie verband houdt met een bepaalde agent, gelieve deze informatie te verstrekken.

- Hoe laat was de kwestie?
- Agent ID/Agent-uitbreiding
- Wordt het uitgevoerd tijdens een overhevelings-/conferencescenario?