Control HubからのPEGAチケットの作成

内容

はじめに

前提条件

要件

使用するコンポーネント

背景説明

PEGAチケットの作成手順

オプションごとに使用可能な問題のリスト

ダッシュボード情報ボタン

関連情報

はじめに

このドキュメントでは、Webex発信者組織のControl HubでPEGAチケットを開くプロセスについて説明します。

前提条件

要件

Control Hubへのアクセス

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- コントロールハブ

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

PEGAチケットはCisco PSTNチームによって処理され、注文番号、ポート番号などの管理操作を実行するWebex通話管理者や、既存のサービスに関する質問を支援します。

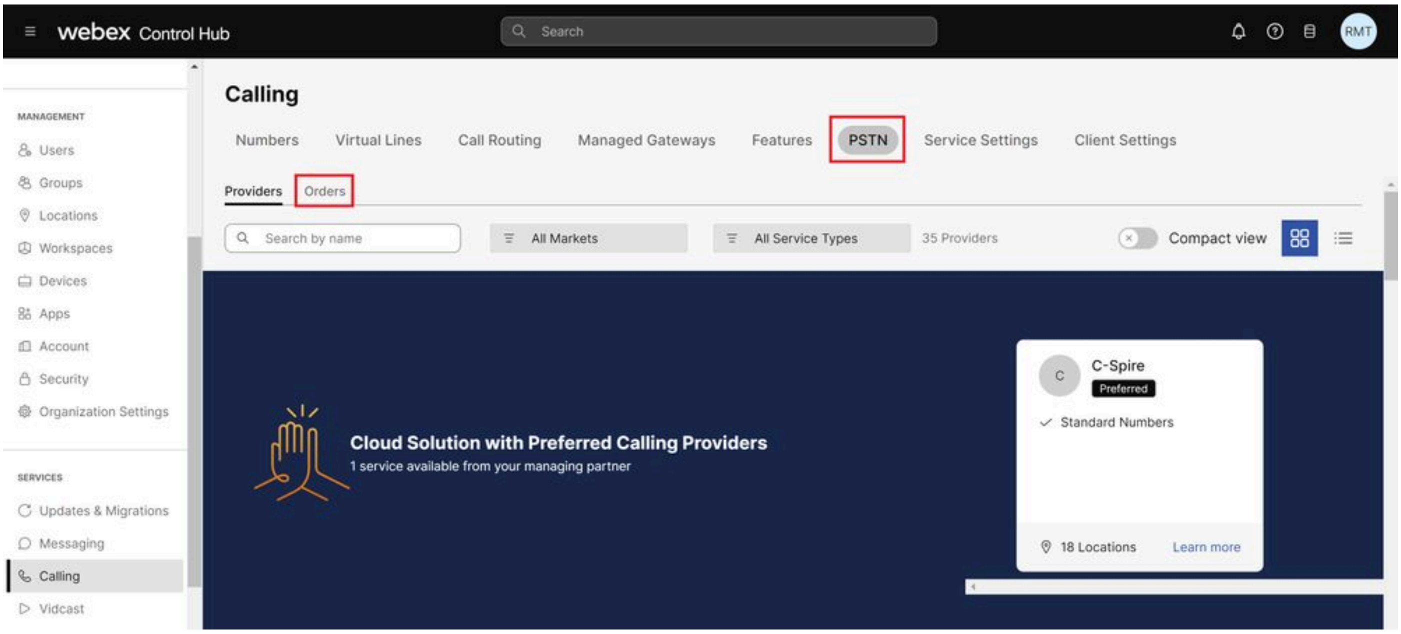
シスコの通話プランを使用している組織では、これらのアクションをControl Hubから実行できるため、これらのタスクの難易度が下がり、複数の管理ポイントを回避できます。

注：シスコの通話プランの詳細については、このドキュメントの最後の「関連情報」のセクションを参照してください。

PEGAチケットの作成手順

ステップ 1：Control Hubで、Servicesに移動し、Callingを選択します。

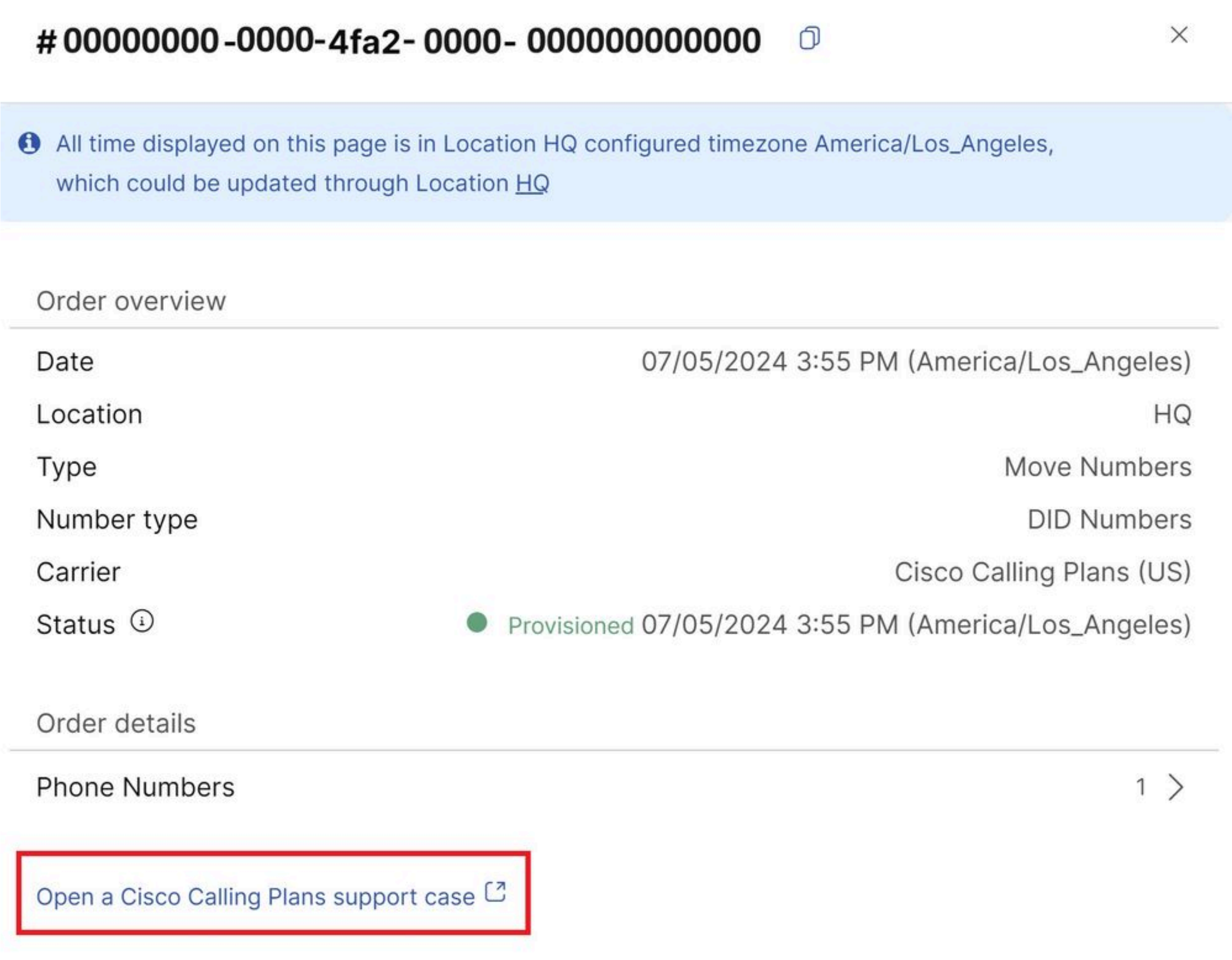
ステップ 2：PSTNをクリックして、Ordersを選択します。



コントロール・ハブの「PSTN」タブ

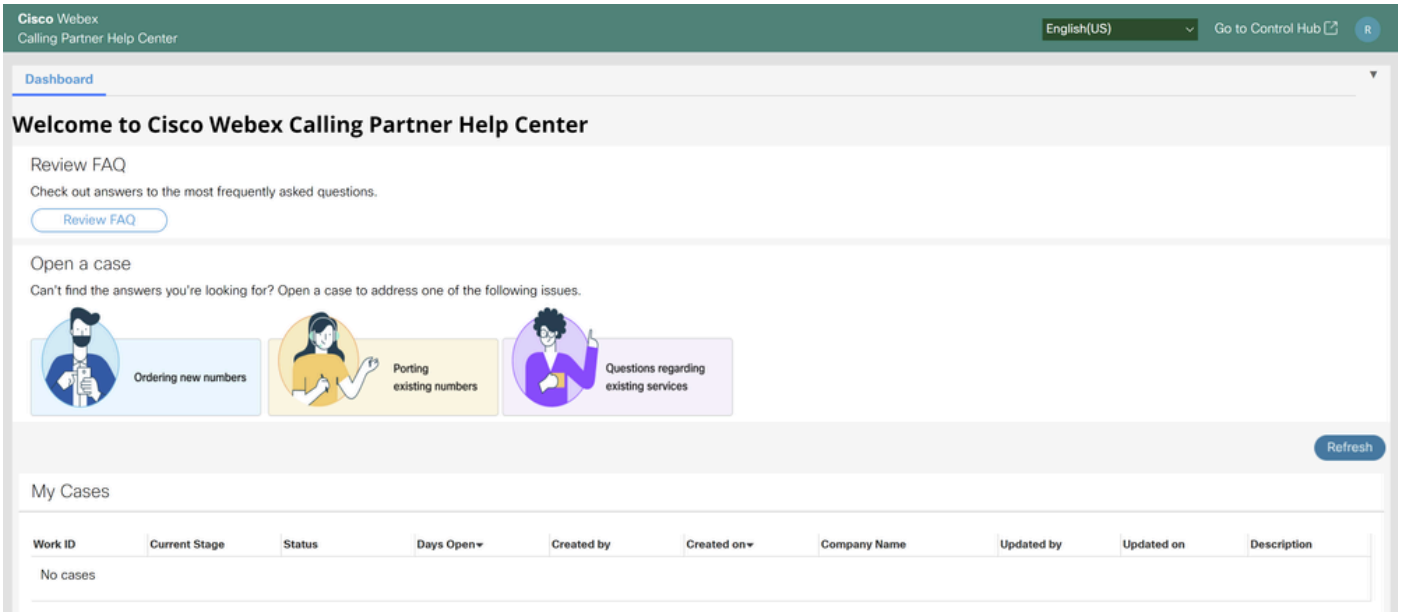
ステップ 3：リストされている注文のいずれかを選択し、注文ウィンドウを最後まで下にスクロールします。

ステップ 4：Open a Cisco Calling Plans Support Caseをクリックします。



注文ウィンドウの表示

手順６：ブラウザに新しいウィンドウが開き、新しい番号の注文、既存の番号の移植、および既存のサービスに関する質問のオプションから選択できます。



オプションごとに使用可能な問題のリスト

ダッシュボードに表示される各オプションに対して使用可能な特定の問題は、次のとおりです。

新しい番号の注文

- 新しい番号を注文する必要がある
- 特定の市外局番の番号が見つかりません
- その他（質問はリストされていません）

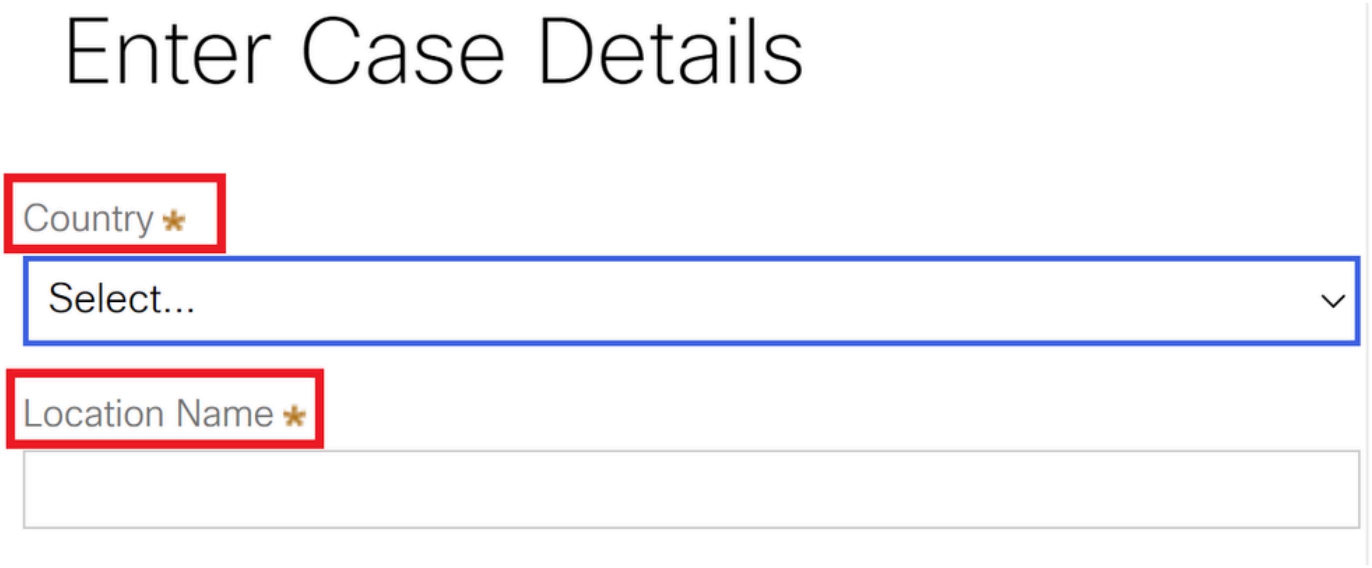
ポートの既存の番号

- 番号のポータビリティの確認
- 必要なドキュメントに関するサポートが必要
- ポート要求の状態を確認します
- 受信ポート拒否または例外
- ポートの日時の再スケジュール
- 番号移行注文のキャンセル
- 緊急：以前の配送業者にサービスを返却する必要があります（24時間以内）
- その他（質問はリストされていません）

既存のサービスに関する質問

- リモートワーカー用の緊急サービスアドレス(ESA)の追加
- 電話番号間の移動
- Cisco PSTNサービスに関する問題の報告
- その他（質問はリストされていません）

アスタリスクが付いたフィールド(Country および Location Nameなど)を入力します。

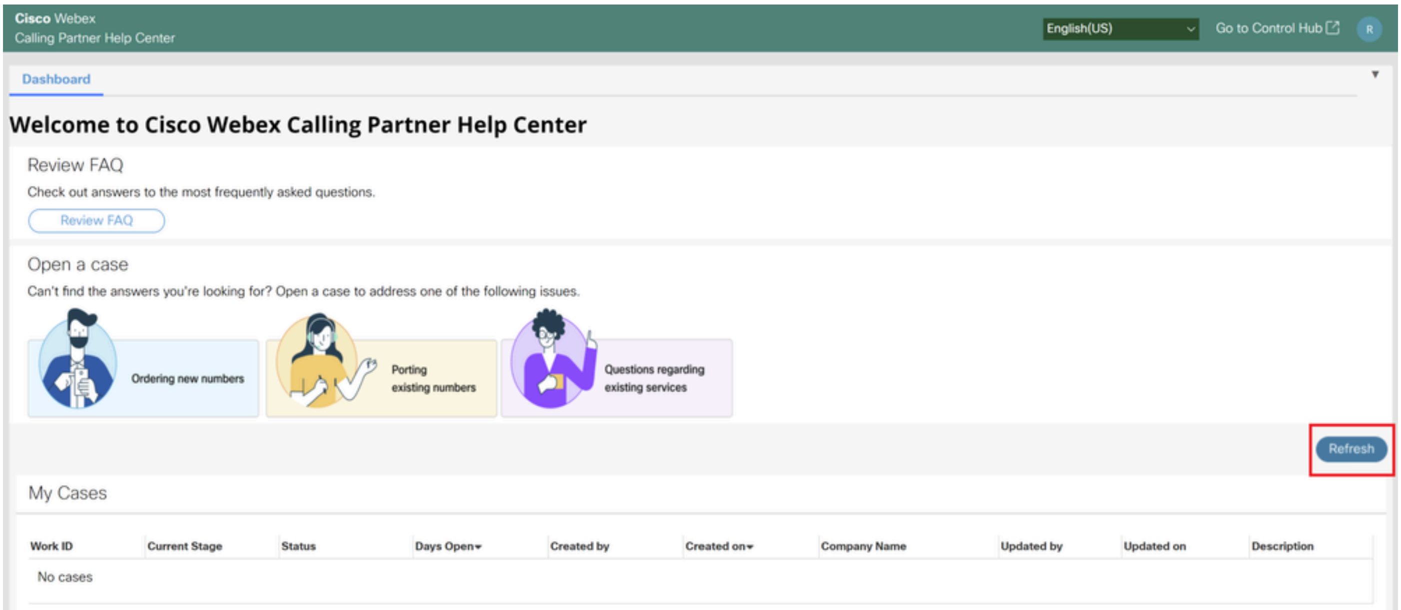


必須フィールドにはアスタリスクが付いています

ダッシュボード情報ボタン

さらに、ダッシュボードにケースと詳細情報(現在のステージやステータスなど)が表示されます。

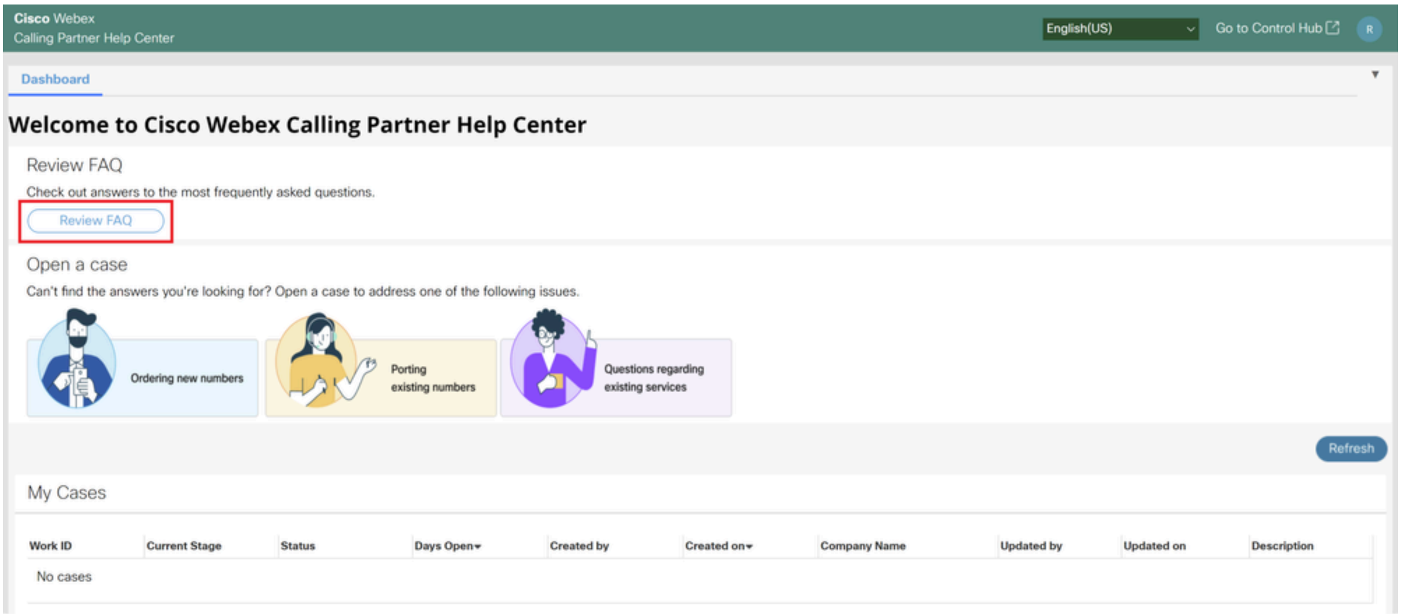
Refreshをクリックして、サービスリクエストの最新のアップデートを表示します。



[更新]ボタン

ダッシュボードには、「FAQをレビュー」ボタンがあります。このボタンをクリックすると、次のような一般的な質問とその回答を確認できます。

- シスコの通話プランについて
- シスコの通話プランはどこで利用できますか。
- シスコの通話プランで利用できるものは何ですか。
- シスコの通話プランはどのように提供されますか。
- シスコの通話プランはどの地域で利用できますか。



FAQの確認ボタン

PEGAケースを作成すると、Cisco PSTNチームが解決プロセス全体を支援します。

注:PEGAチケットは、シスコの通話プランに関するパートナー/お客様のPSTN関連の質問をサポートするためのものです

関連情報

- [シスコサポートの連絡先情報]
- [Webex通話PSTNオプション]

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。