

Webex Contact Center向けTACケースのオープン – 新規かつ簡単な方法

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[プロセス](#)

[ビデオ](#)

概要

このドキュメントでは、サポートケースマネージャを介してWebex Contact Center(WxCC)テクノロジーでサービスチケットをオープンするために必要な手順について説明します。

前提条件

要件

Support Case Managerポータルにアクセスするには、有効なサポート契約を結んだ適切なCisco ID(CCO ID)をお持ちであることが推奨されます。

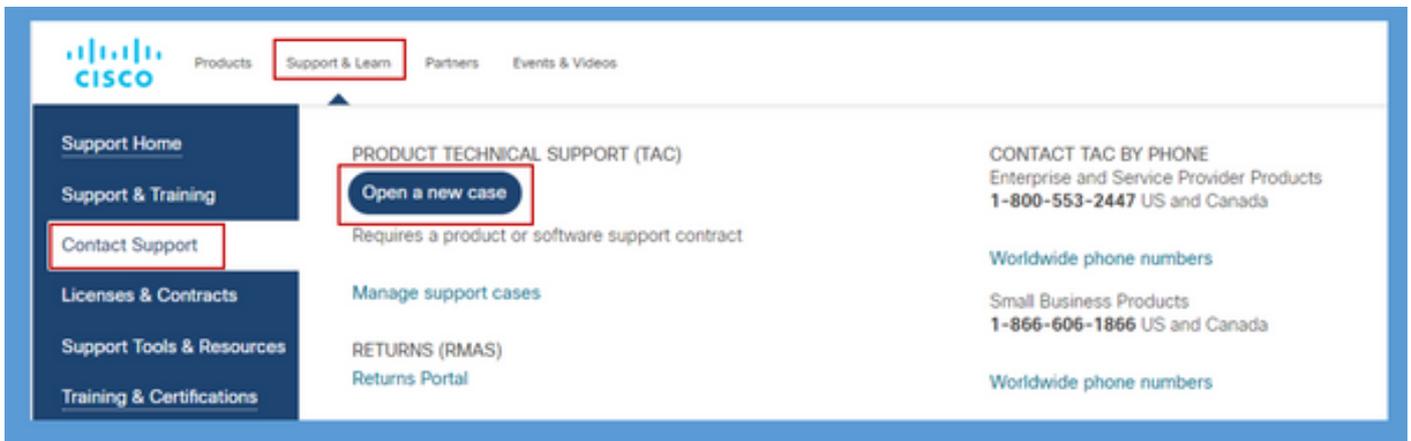
使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、特定のハードウェアではなく、サポートケースマネージャユーティリティに基づいています。

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

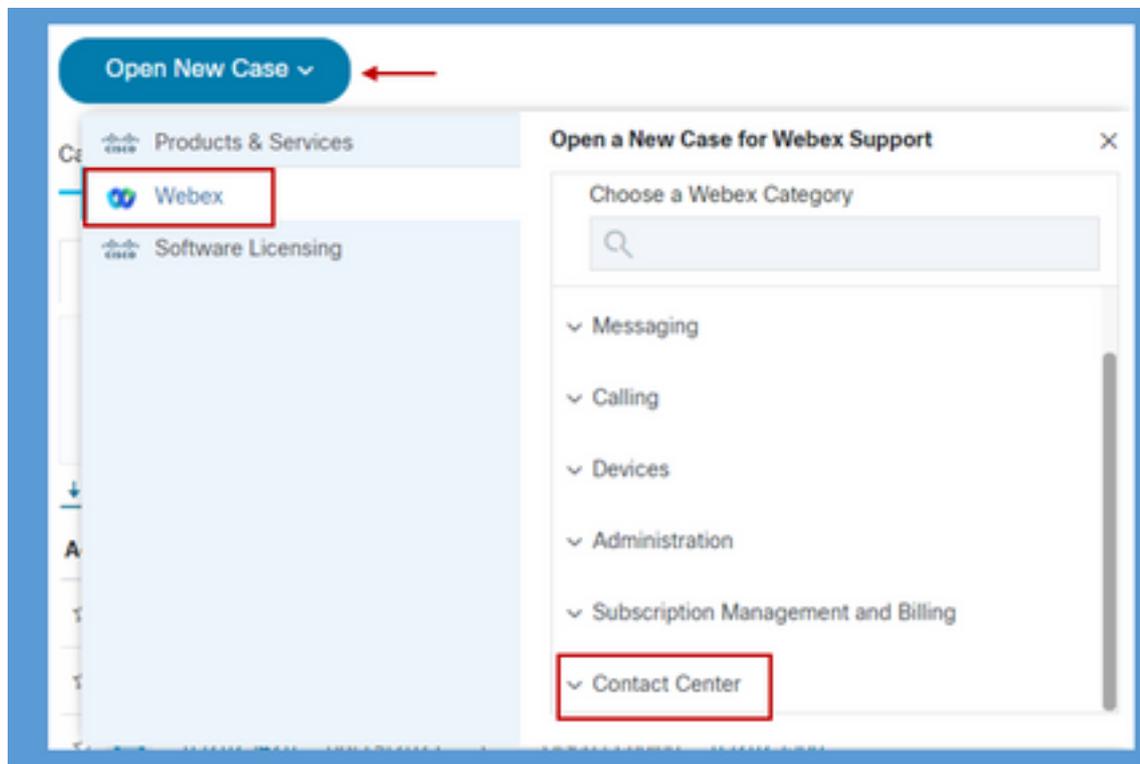
プロセス

ステップ1:cisco.comの[Support & Learn]セクションで、[Contact Support]に移動し、[Open a new Case]オプションを使用します。

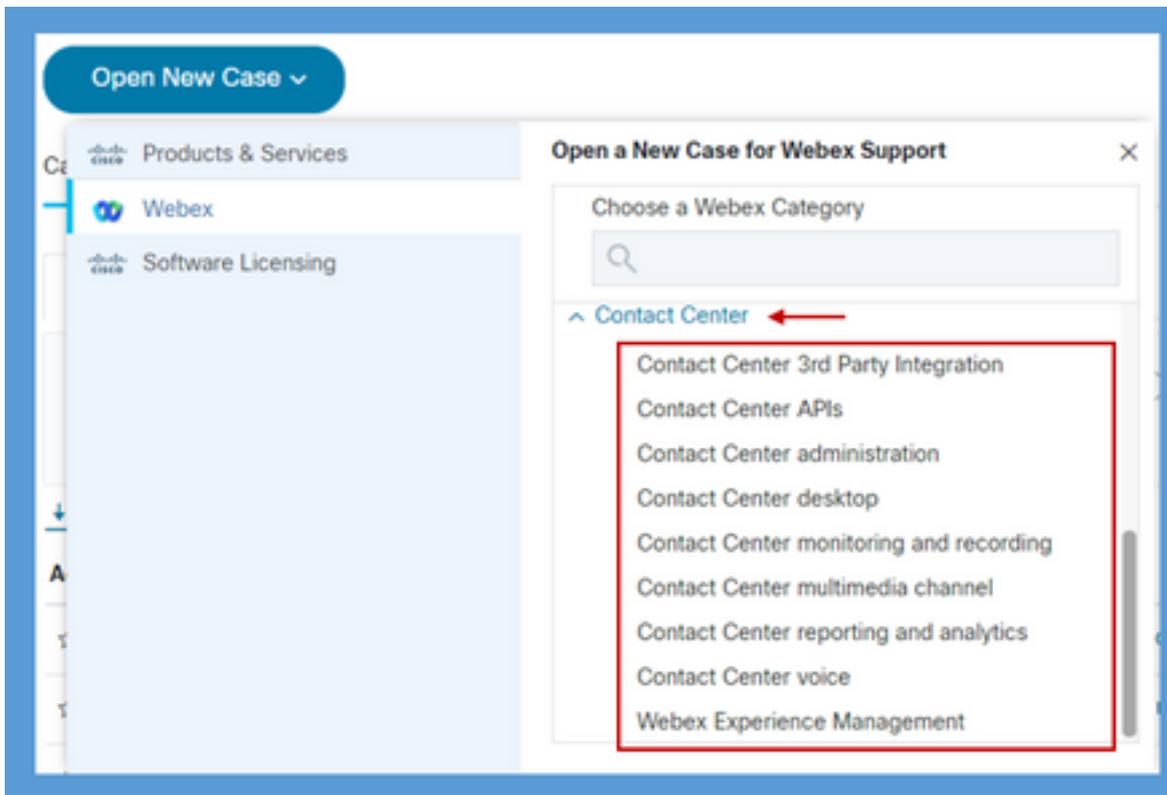


ステップ2：有効なサポート契約の認証と承認のために、CCOユーザの詳細を求めるシステムプロンプトが表示されます。承認が正常に完了すると、Support Case Managerアプリケーションページがロードされ、[Open New Case]オプションが表示されます。

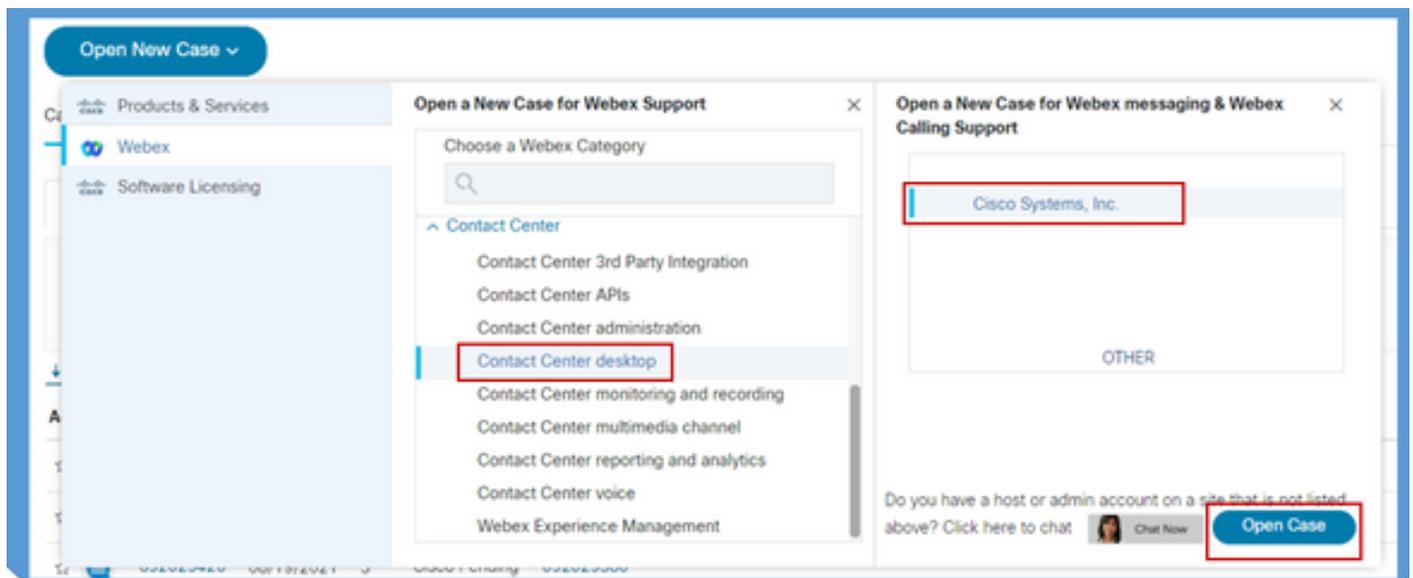
ステップ3:[Open New Case Creator]のケースフローで、製品として[Webex]を選択し、カテゴリ[Contact Center]で[Webex]を選択します。



ステップ4:[Contact Center (コンタクトセンター)]オプションを選択すると、Webexコンタクトセンター環境に存在するすべてのサブテクノロジーを表示するドロップダウンメニューが表示されます。



ステップ5：問題に応じて、目的のサブテクノロジーを選択し、CCOユーザプロフィールにマッピングされている組織を選択し、[Open Case]ボタンをクリックします。

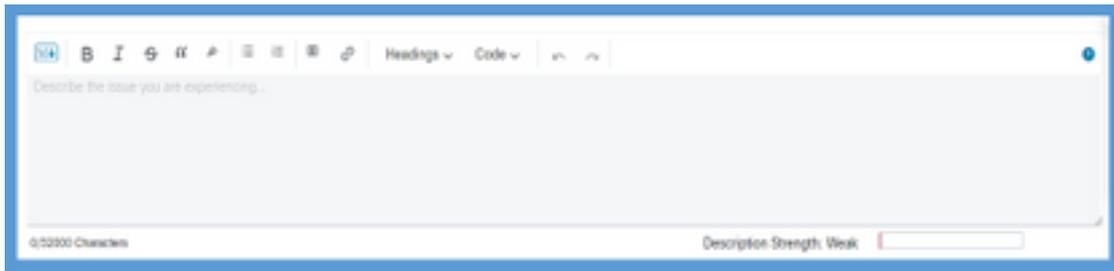


ステップ6：ケース作成フォームが開き、パートナーまたはお客様は現在の状況と要件に応じてこれらのパラメータを選択できます。

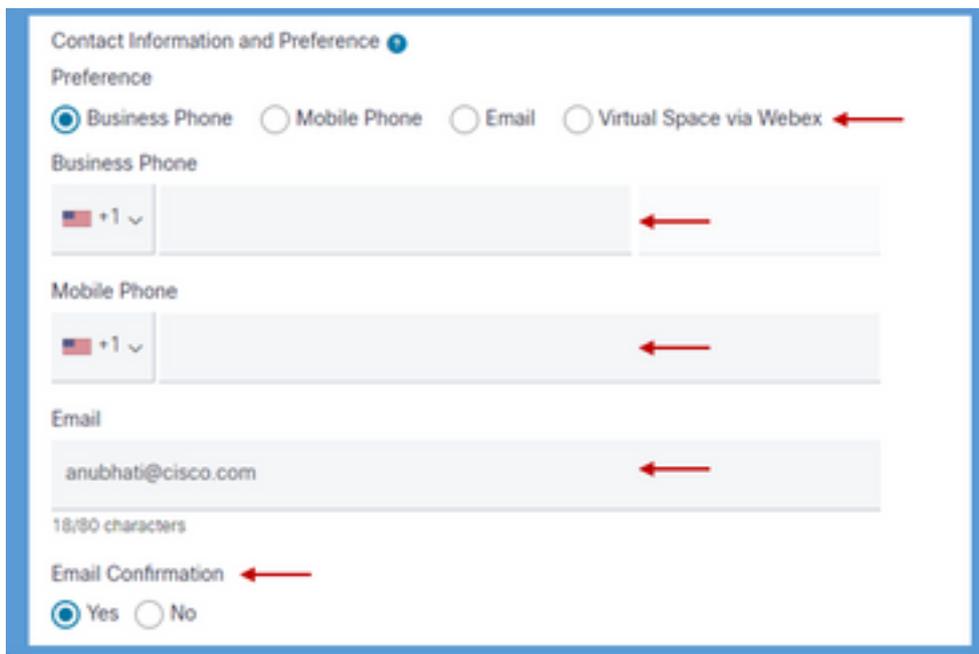
a)サーバ：問題に応じて、適切な重大度オプションを選択できます。



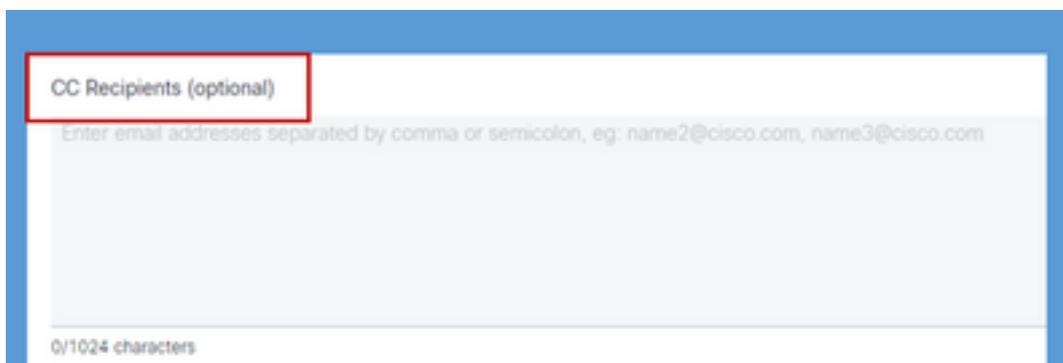
d)問題の説明：32K文字の制限を持つ自由形式エディタが用意されており、例と顧客組織ID情報を含む問題の詳細な説明を提供できます。

A screenshot of a text editor interface. At the top, there is a toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, etc.) and a menu with 'Headings' and 'Code' options. Below the toolbar is a large text area with the placeholder text 'Describe the issue you are experiencing...'. At the bottom left, it shows '0/32000 Characters'. At the bottom right, there is a 'Description Strength' indicator with a progress bar and the word 'Weak'.

c)連絡先の設定：TACは、電話、電子メール、またはWebEx経由の仮想スペースを介して連絡を取ることができます。必要に応じて、必要なオプションを選択し、電話と電子メールの詳細を提供できます。

A screenshot of a form titled 'Contact Information and Preference'. Under the 'Preference' section, there are four radio button options: 'Business Phone' (selected), 'Mobile Phone', 'Email', and 'Virtual Space via Webex'. Below these are three input fields: 'Business Phone' (with a '+1' country code dropdown), 'Mobile Phone' (with a '+1' country code dropdown), and 'Email' (containing 'anubhati@cisco.com'). At the bottom, there is an 'Email Confirmation' section with 'Yes' (selected) and 'No' radio buttons. Red arrows point to the 'Virtual Space via Webex' option, the country code dropdowns, the email field, and the 'Email Confirmation' section.

d) CC受信者：これは、追加の電子メールアドレスを指定できるオプションのフィールドです。このフィールドに追加されたすべての受信者は、このサービスリクエストに関する今後のすべての通信でコピーされます。

A screenshot of a form field titled 'CC Recipients (optional)'. The field contains the placeholder text 'Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg. name2@cisco.com, name3@cisco.com'. Below the field, it shows '0/1024 characters'. The title 'CC Recipients (optional)' is enclosed in a red box.

7.フォームが完了した後に、[Submit Case]オプションでサービスリクエストが作成され、テクニカルサポートのセンターで適切なリソースにリクエストが届くことを確認します。

Submit Case

ビデオ

デモビデオでも同様に説明します。

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。