

Open TAC-cases voor Webex-contactcenters - Nieuw en eenvoudig

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[verwerken](#)

[Video](#)

Inleiding

In dit document worden de stappen beschreven die nodig zijn om een servicekanaal te openen met de Webex Contact Center (WXCC)-technologie via Support Case Manager.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan om uw juiste Cisco-id (CCO-ID) met geldig ondersteuningscontract te hebben voor access Support Case Manager Portal.

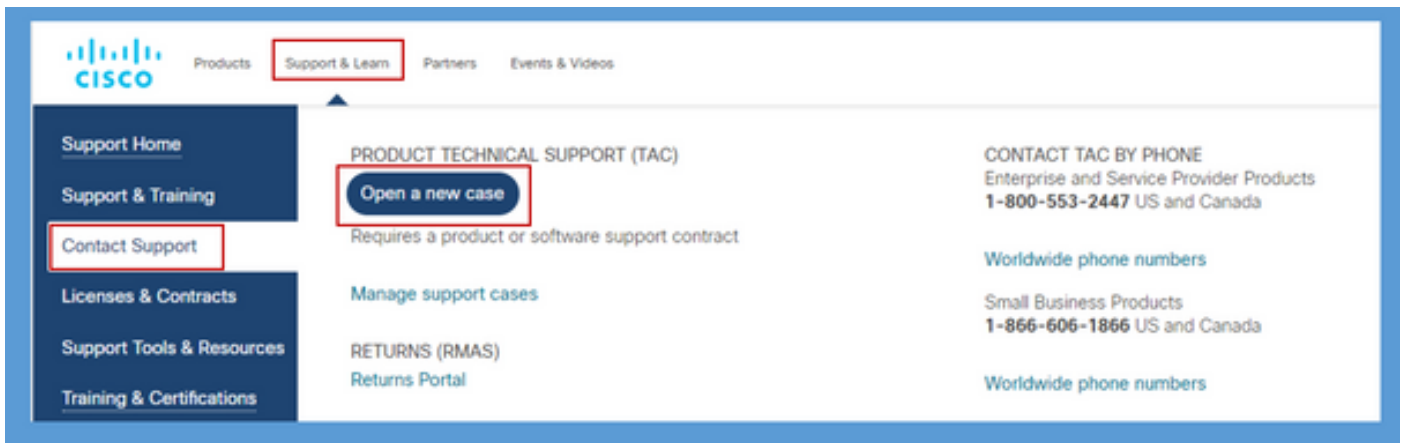
Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op een hulpprogramma van de Support Case Manager en niet op specifieke hardware.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

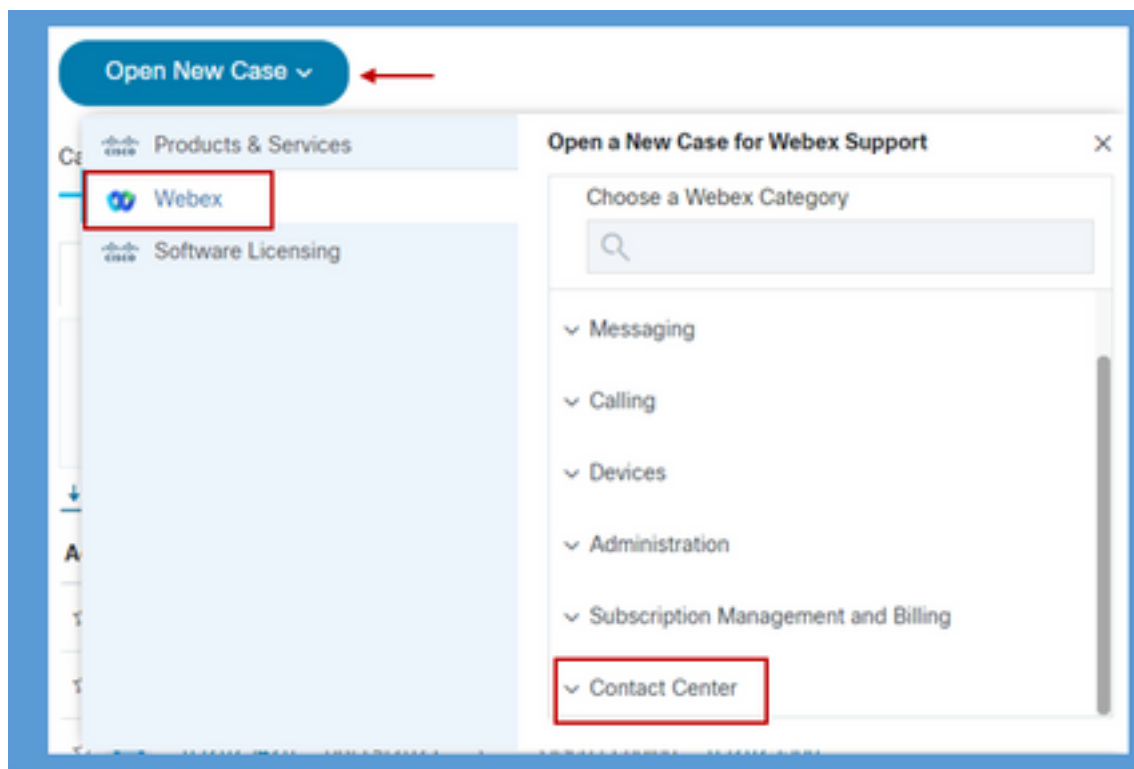
verwerken

Stap 1. Klik op cisco.com in het gedeelte Support & Learn om contact op te nemen met Ondersteuning en gebruik de optie **Open een nieuwe case**.

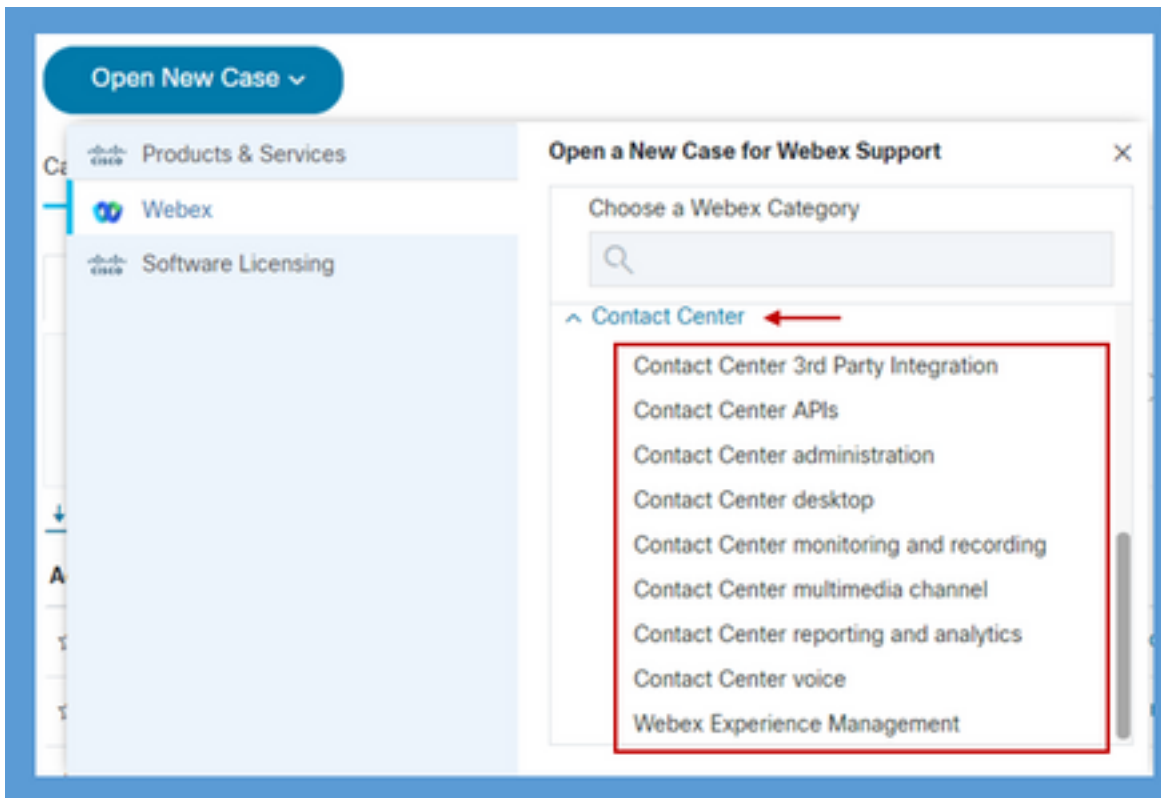


Stap 2. Systemaanwijzingen voor CCO-gebruikersgegevens voor verificatie en autorisatie van geldig ondersteuningscontract. Met de optie **Nieuwe case** te **openen** ladingen voor succesvolle autorisatie van de Support Case Manager toepassingspagina.

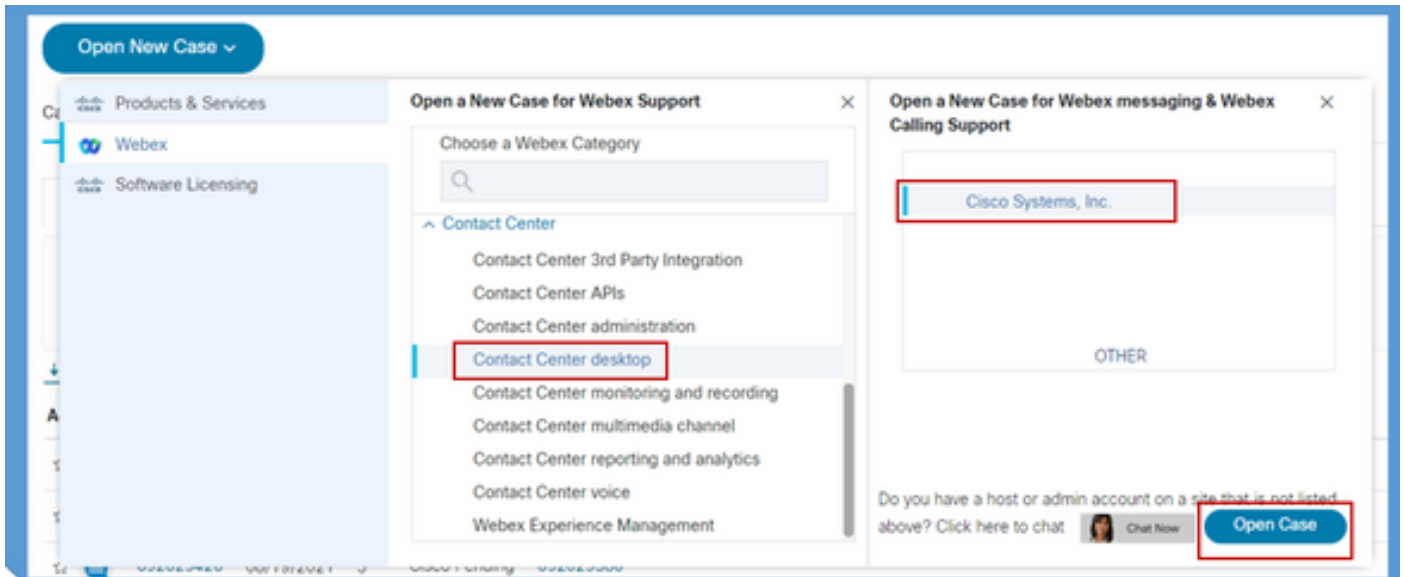
Stap 3. Selecteer in het programma **Nieuwe case** maken en de optie Webex als product en in het categorie **Contactcenter**.



Stap 4. Wanneer u voor de optie Contactcenter kiest, verschijnt er een vervolkeuzemenu met alle mogelijke subtechnologieën die aanwezig zijn in de webex-omgeving van het contactcentrum.



Stap 5. Afhankelijk van het probleem dat u kunt kiezen, selecteert u de gewenste subtechnologie, selecteert u de organisatie die aan uw CCO-gebruikersprofiel is gekoppeld en klikt u op de knop **Open Case**.

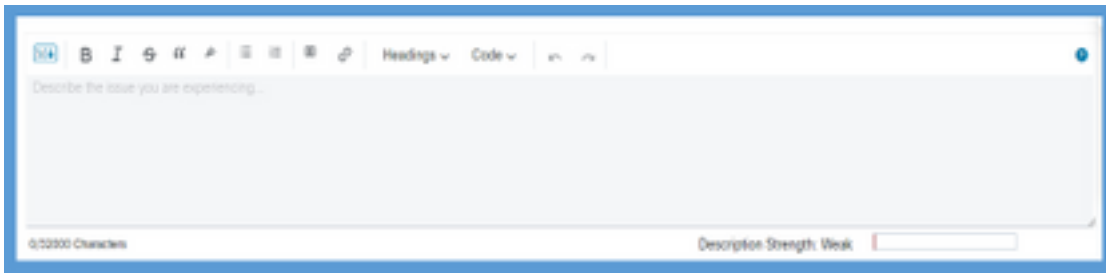


Stap 6. Het formulier voor het maken van case wordt geopend waar partner of klant deze parameters kan kiezen volgens de huidige situatie en vereisten.

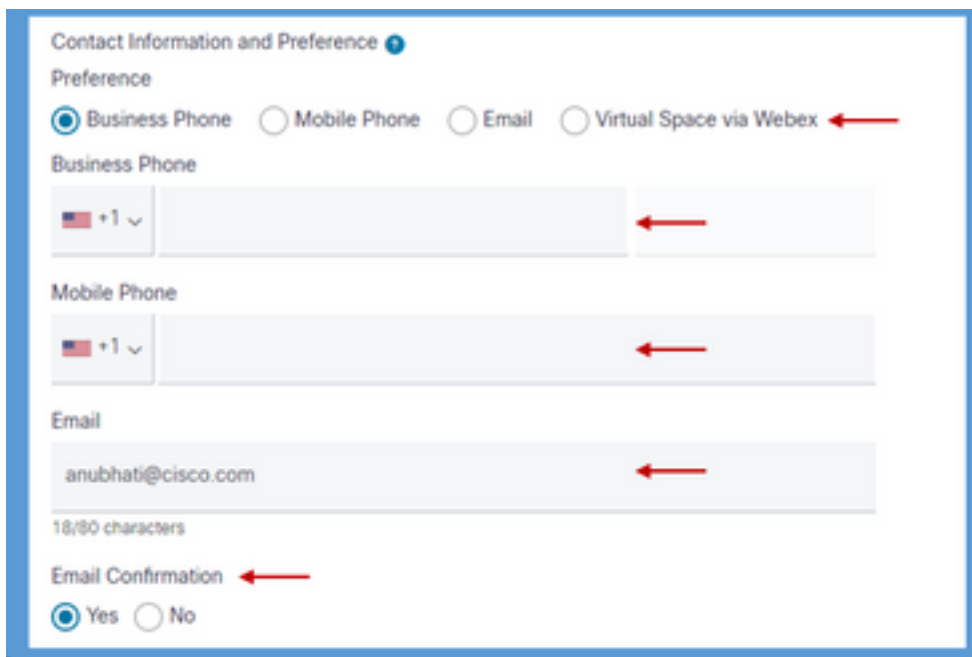
a) Server: Afhankelijk van het probleem en de zakelijke impact kan een geschikte optie voor de ernst van de zaak worden geselecteerd.



d) Probleembeschrijving: Vrij formuliereditor met een tekenlimiet van 32K is aanwezig waar een gedetailleerde beschrijving van de kwestie met voorbeelden en informatie over de organisatie-ID van de klant kan worden gegeven.



c) Contactvoorkeur: Drie manieren waarop TAC kan worden bereikt, bijv. via telefoon, e-mail of virtuele ruimte via Webex. Afhankelijk van de gewenste optie kan worden geselecteerd en kunnen telefoon- en e-mailgegevens worden verstrekt.



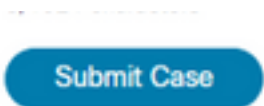
d) Begunstigden: Dit is een optioneel veld waarin extra e-mailadressen kunnen worden opgegeven. Alle in dit veld toegevoegde recepten worden gekopieerd in alle toekomstige communicatie die betrekking heeft op deze serviceverzoek.

CC Recipients (optional)

Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

0/1024 characters

7. Nadat het formulier is ingevuld, wordt de optie **Case** Submit ingesteld en zorgt u ervoor dat het verzoek de juiste middelen in het centrum voor technische bijstand bereikt.



Video

Hetzelfde wordt in een demo-video [HIER](#) uitgelegd.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.