

# Criar um Tíquete PEGA a partir do Hub de Controle

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Etapas para criar um ticket PEGA](#)

[Lista de problemas disponíveis por opção](#)

[Botões informativos do painel](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

## Introdução

Este documento descreve o processo para abrir um ticket PEGA no Control Hub em uma organização de chamada Webex.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Acesso ao Control Hub.

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Hub de controle

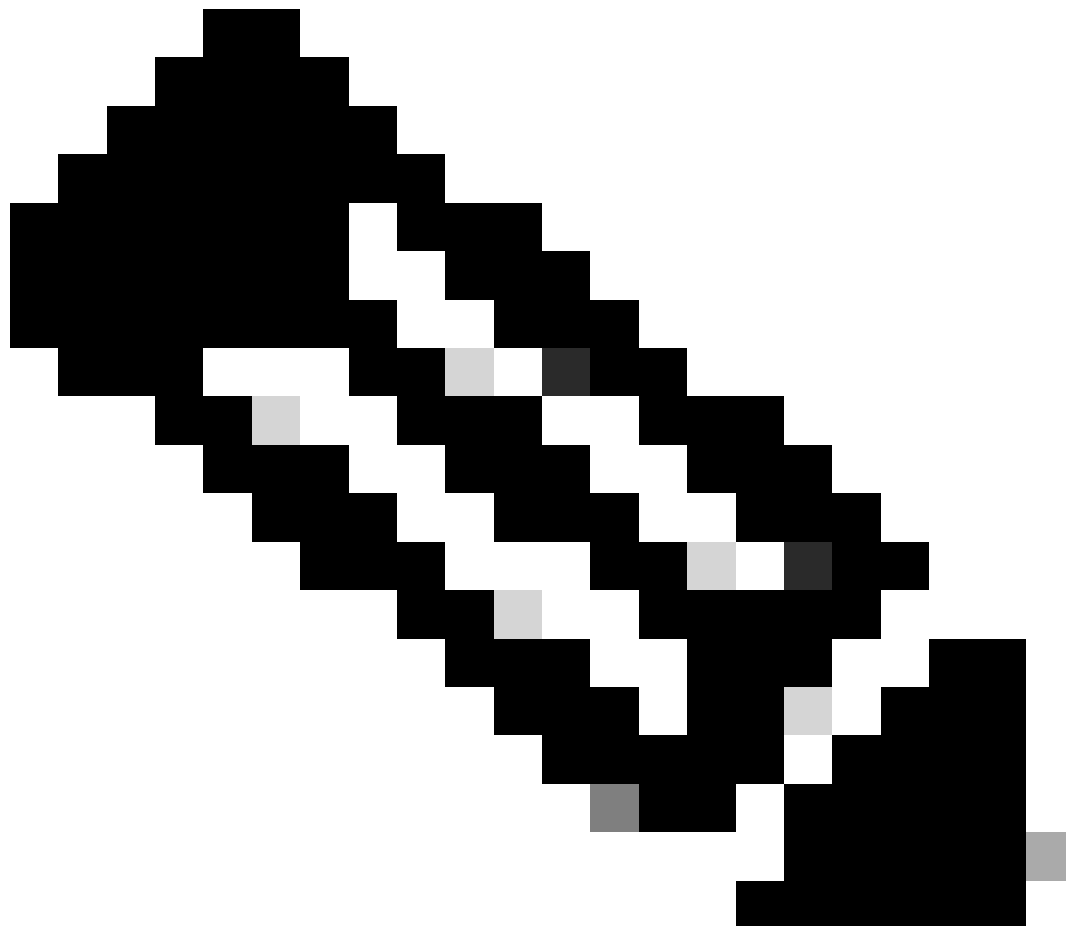
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Os tíquetes PEGA são tratados pela equipe de PSTN da Cisco para ajudar os administradores do Webex Calling que desejam executar ações administrativas como números de pedidos, números de porta ou fazer uma pergunta sobre os serviços existentes.

Para organizações com Planos de Chamada da Cisco, essas ações podem ser feitas a partir do [Hub de Controle](#), o que torna essas tarefas menos difíceis, evitando vários pontos de administração.

---



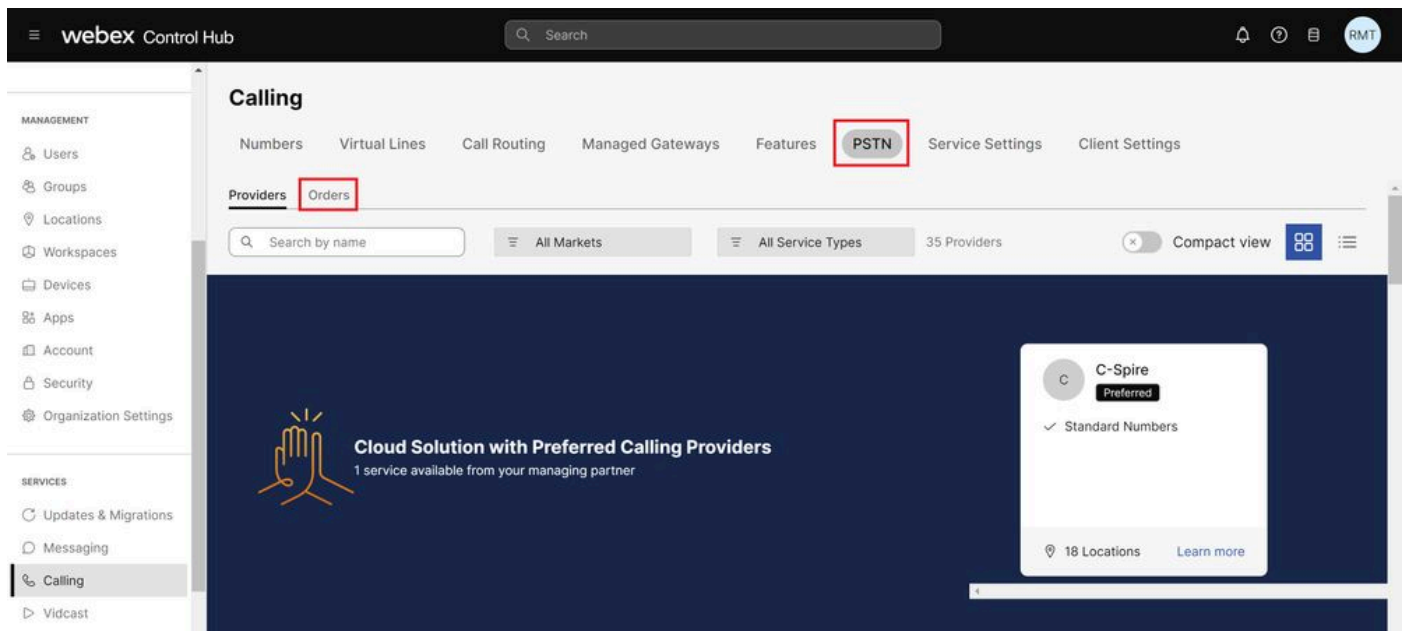
Observação: para obter mais informações sobre os Planos de Chamada da Cisco, consulte a seção Informações Relacionadas no final deste documento.

---

## Etapas para criar um ticket PEGA

Etapa 1. No [Control Hub](#), vá para Services e escolha Calling.


Etapa 2. Clique em PSTN e selecione Pedidos.




## Guia PSTN no Control Hub

Etapa 3. Selecione qualquer um dos pedidos listados e, na janela do pedido, role para baixo até o final.

Etapa 4. Clique em Abrir um caso de suporte de planos de chamada da Cisco.

# 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 !\[\]\(ec9132f1d27c8919987d92907322654d\_img.jpg\)](#)

Exibição da janela Pedido

Etapa 6. Isso abre uma nova janela em seu navegador, onde você pode selecionar entre as opções de Ordenação de novos números, Portar números existentes e Perguntas sobre serviços existentes.

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									

Página Tíquete PEGA

Lista de problemas disponíveis por opção

Estes são os problemas específicos disponíveis para cada uma das opções que aparecem no painel:

Como pedir novos números

- Preciso pedir novos números
- Não é possível localizar números para um código de área específico
- Outro (Pergunta não listada)

Números de porta existentes

- Verificar a portabilidade dos números
- Precisa de ajuda com a documentação necessária
- Verificar status para solicitação de porta
- Rejeição ou exceção de porta recebida
- Reagendar dia e/ou hora da porta
- Cancelar pedido de porta
- URGENTE: precisa de serviço devolvido à operadora anterior (em 24 horas)
- Outro (Pergunta não listada)

Perguntas sobre serviços existentes

- Adicionar ESA (Emergency Service Address, endereço de serviço de emergência) para funcionários remotos
- Mover um número de telefone entre locais
- Relatar um problema com o serviço PSTN da Cisco
- Outro (Pergunta não listada)

Preencha os campos marcados com um asterisco, por exemplo, País e Nome do local.

# Enter Case Details

Country \*

Select...

Location Name \*

Os campos obrigatórios são marcados com um asterisco

## Botões informativos do painel

Além disso, no painel, você vê seus casos e mais informações como Estágio atual e Status.

Clique em Refresh (Atualizar) para ver as últimas atualizações dos seus casos.

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									

Botão Atualizar

O Painel oferece um botão Revisar perguntas frequentes, onde você encontra perguntas comuns e suas respostas como:

- Quais são os planos de chamada da Cisco?
- Onde os planos de chamada da Cisco estão disponíveis?
- O que está disponível em um plano de chamada da Cisco?
- Como os planos de chamada da Cisco são oferecidos?
- Em quais regiões os planos de chamada da Cisco estão disponíveis?

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

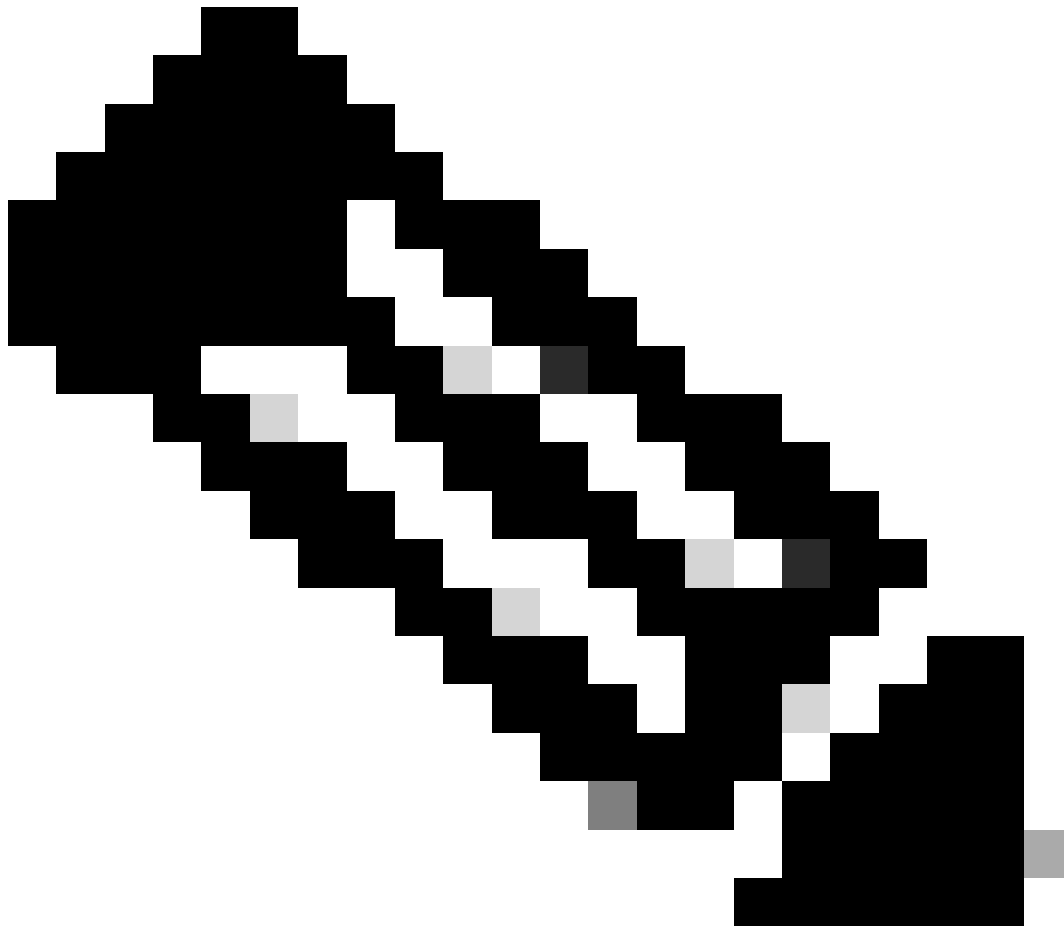
Refresh

My Cases

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

Botão Revisar FAQ

Depois que você cria um caso PEGA, a equipe da PSTN da Cisco fornece assistência ao longo de todo o processo de resolução.



Observação: os tíquetes PEGA têm como objetivo oferecer suporte a perguntas relacionadas a PSTN de parceiros/clientes para planos de chamada da Cisco

---

## Informações Relacionadas

- [Informações de contato do suporte da Cisco](#)
- [Opções PSTN de chamada do Webex](#)



## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.