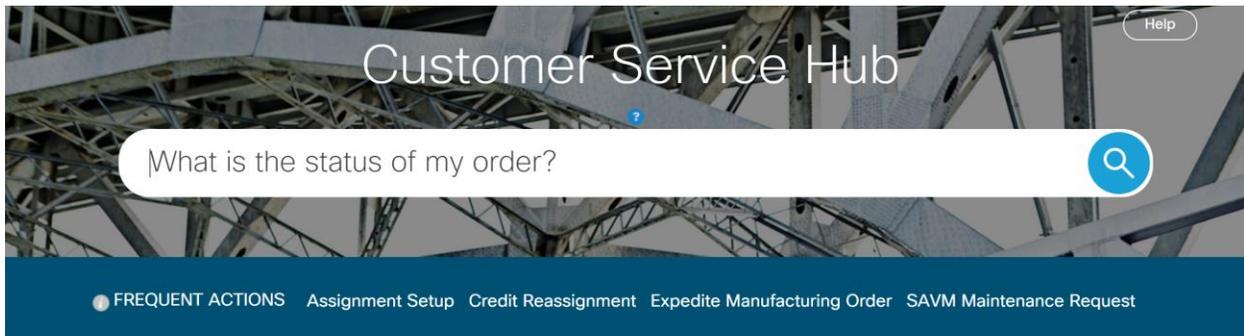


Открытие операционного кейса в Customer Service Hub.

Для открытия кейса в Customer Service Hub для решения различных операционных вопросов перейдите по ссылке:

<https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

В поле поиска вбиваете интересующий вас вопрос, или специфицируете тему, например, Update Renewal metrics/Change dates in the contract/Update Serial in the contract/Help validating my quote и нажимаете поиск:



My Dashboard



Из выпадающего меню выберите тему наиболее подходящую вашему запросу:

Например, внесение изменений в Renewal rate metrics, нажимаете Open a case:

Service Performance Metrics Queries

Support for general questions about rules and definition of Service Sales (Attach Rate, Renewal Rate) or delivery metrics (Service Request or Return Materials Authorization (RMA)) [Open a Case](#)

Service Performance Metrics Issues

Report an issue with your service sales or delivery metrics, items missing or not showing correctly [Open a Case](#)

Service Performance Metrics Exclusions

Request exclusion of measured items from your metrics per program rules [Open a Case](#)

Renewal Migration Support

Renewal Migration requests for Migration Form, Process Questions and Provisioning Assistance [Open a Case](#)

Далее отвечаете на вопрос:

Are you creating the case on behalf of someone else?

Yes

No

Next

Cancel

Если да, то укажите cco для кого, вы это делаете:

Are you creating the case on behalf of someone else?

Yes

No

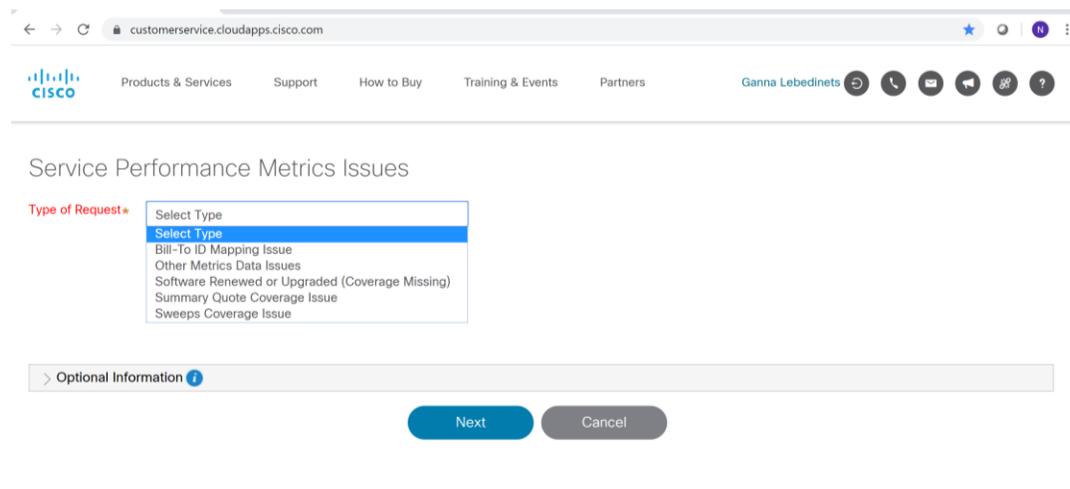
Enter CCOID or Cisco Username

Find

Next

Cancel

Нажимаете далее Next и в выпадающем меню выбираете наиболее подходящую тему для вашего запроса:



The screenshot shows a web browser window with the URL customerservice.cloudapps.cisco.com. The page title is "Service Performance Metrics Issues". A dropdown menu labeled "Type of Request*" is open, showing the following options: "Select Type", "Bill-To ID Mapping Issue", "Other Metrics Data Issues", "Software Renewed or Upgraded (Coverage Missing)", "Summary Quote Coverage Issue", and "Sweeps Coverage Issue". The "Select Type" option is currently selected. Below the dropdown is an "Optional Information" section with a plus icon. At the bottom of the page, there are "Next" and "Cancel" buttons.

Заполняете поле комментарии и Optional Information (вносите детально все информацию, чтобы агент владел всей необходимой информацией для разрешения вашего кейса и нажимаете Next:

Service Performance Metrics Issues

Type of Request*

Comments*

> Optional Information 

Next

Cancel

После этого вашей заявке присвоен номер кейса, по которому вы получите письмо в почту о создании заявки.

Service Performance Metrics Issues

Your new case number is PPS-1762

You may follow the progress of your case by viewing it in the "My Cases" section of the Customer Service Hub

Close Window