أستكشاف أخطاء Webex وإصلاحها عند إستدعاء إدارة الخدمة الذاتية للمستخدم النهائي لحقل المصباح المشغول وميزات سطر المراقبة

المحتويات

مسألة

يتعذر على المستخدمين النهائيين في بيئة الاتصال عبر Webex الإدارة الذاتية أو WebEx User Hub. عند الوصول إلى لوحة وصل المستخدم، تكون خيارات الطلب السريع فقط مرئية للمستخدمين النهائيين، بينما لا تتوفر خيارات تكوين سطر BLF وسطر مراقب لإدارة الخدمة الذاتية. يتطلب هذا التحديد من المسؤولين إجراء كافة تغييرات خطوط BLF والسطر المراقبة من خلال Control Hub، والتي تصبح غير قابلة للاستدامة عندما يحتاج العديد من المستخدمين إلى إدارة هذه الإعدادات، وخاصة في البيئات التي تستخدم هواتف جهة خارجية.

يشمل السلوك المحدد الذي تم ملاحظته:

- لا يتم عرض خيارات سطر BLF/Monitor في واجهة مستخدم Webex.
- لا يتاح إلا تكوين الطلب السريع للخدمة الذاتية للمستخدم النهائي.
- يجب إجراء كافة تغييرات بنود BLF/Monitor بواسطة المسؤولين عبر Control Hub.
- تصبح النفقات الإدارية غير مستدامة مع تزايد طلبات المستخدمين.

البيئة

- خدمة الاتصال عبر Webex مع الوصول إلى محور المستخدم وموزع التحكم
- أجهزة هاتف من إنتاج جهات خارجية تتطلب تكوين خط BLF/Monitor
- نوع المؤسسة الشريكة التي تحتاج إلى العديد من المستخدمين النهائيين إلى إمكانات الخدمة الذاتية

- وصول إداري إلى لوحة التحكم لإدارة خطوط BLF/Monitor
- المستخدمون النهائيون الذين لديهم حق الوصول إلى مدخل Webex User Hub

قرار

بعد بحث شامل وأبحاث داخلية، تم تأكيد أن إدارة الخدمة الذاتية للمستخدم النهائي لحقل المصباح المشغول (BLF) وميزات الخط المراقب غير مدعومة في الاتصال عبر Webex في هذا الوقت. وقد تم توثيق هذه النتائج خلال التحقيق:

خطوات التحقق من الصحة التي تم تنفيذها

الخطوة 1: مراجعة واجهة موزع المستخدم

تم فحص نموذج حساب مستخدم لتأكيد خيارات الخدمة الذاتية المتوفرة في Webex User Hub. أكدت المراجعة أنه لا تتوفر إلا خيارات تكوين الطلب السريع للمستخدمين النهائيين، مع عدم وجود إمكانيات إدارة الخط BLF أو المراقبة.

الخطوة 2: التحقق من وظائف Control Hub

تم التحقق من واجهة موزع التحكم الإداري للتأكد من إمكانية تكوين تغييرات سطر BLF وسطر المراقبة بنجاح من خلال البوابة الإدارية، مما يؤكد أن وظيفة الميزة موجودة ولكنها مقيدة بوصول المسؤول فقط.

الخطوة 3: فحص البحث الداخلي وبيئة المختبر

أجريت بحوث داخلية لتحديد ما إذا كانت هناك أي أساليب معتمدة لإدارة الخدمة الذاتية للمستخدم النهائي لميزات الخط المرصد/BLF. وشمل ذلك التحقق من التكوينات الخاصة ببيئة المختبرات والنهج البديلة، ولكن لم يتم تحديد أي خيارات مدعومة.

الحل الحالي

الطريقة الوحيدة المتاحة لإدارة إعدادات سطر BLF و Monitor هي من خلال وصول المسؤول إلى لوحة التحكم. يجب أن تستمر المؤسسات التي تحتاج إلى تغييرات متكررة في هذه الإعدادات

في الاعتماد على التدخل الإداري لكافة عمليات توفير وتعديلات الخطوط الخاضعة للرقابة و BLF.

توصيات

للمؤسسات التي لديها متطلبات إدارة خطوط البيانات الثنائية (BLF) كثيرة الحجم والسطر المراقب:

- إنشاء عملية إدارية مبسطة للتعامل مع طلبات المستخدمين.
- النظر في تنفيذ نظام حجز تذاكر لإدارة الطلبات بكفاءة.
- متطلبات طراز هاتف جهة خارجية معينة للمستندات لتحسين عمليات سير عمل التكوين.
- مراقبة تحديثات ميزة الاتصال عبر WebEx لإمكانات الخدمة الذاتية المحتملة في المستقبل.

السبب

ترجع القيود إلى قيود تصميم النظام الأساسي لاستدعاء Webex الحالي حيث لا يمكن الوصول إلى حقل المصباح المشغول وميزات إدارة الخط المراقب إلا من خلال واجهة محور التحكم الإداري. تم تصميم بوابة موزع المستخدم باستخدام مجموعة محدودة من ميزات الخدمة الذاتية التي تتضمن حالياً إدارة الطلب السريع ولكنها تستثني إمكانيات تكوين الخط المراقب و BLF. يعمل خيار تصميم البنية هذا على قصر هذه الميزات الهاتفية المتقدمة على الوصول على مستوى المسؤول فقط.

المحتوى ذي الصلة

- [الدعم الفني والتنزيلات من Cisco]

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).