Auflösung von Diskrepanzen bei der Anzeige der Abonnementanzeige für WebEx Control Hub-Partner

Inhalt

Problem

Bei einem Partnerunternehmen war die Transparenz der WebEx Abonnements auf den verschiedenen Cisco Managementplattformen uneinheitlich. In der Partner Hub-Ansicht im Control Hub wurde nur ein abgelaufenes Abonnement angezeigt, während das aktive Abonnement nicht angezeigt wurde. Die Kundenansicht im Control Hub zeigte jedoch das aktive Abonnement, das dem WebEx Calling-Plan zugewiesen ist, korrekt an, und in Cisco Commerce Workspace (CCW) wurden alle drei Abonnements mit ihrem aktuellen Status korrekt angezeigt. Diese Diskrepanz wirkte sich auf API-basierte Abrechnungsprozesse aus und verhinderte eine ordnungsgemäße Abonnementverwaltung und Abrechnung.

Umwelt

- WebEx Anruferorganisation mit mehreren Abonnements.
- Partnerorganisation, die auf Control Hub Partner View zugreift
- Cisco Commerce Workspace (CCW) für die Abonnementverwaltung
- Drei Abonnements: Abgelaufen, Ausgesetzt, Aktiv.
- Die API-basierte Abrechnungsintegration wird durch Probleme bei der Abonnementsichtbarkeit beeinträchtigt.

Auflösung

Das Problem wurde durch eine Eskalation an das XaaS Operations Support Team behoben, das einen Abonnement-Patch zur Korrektur der Berechtigungstransparenz im Partner Hub anwendete.

Durchgeführte Ermittlungsschritte

Schritt 1: Anfängliche Problemvalidierung

Der Ticketbesitzer überprüfte die vom Kunden bereitgestellten Screenshots und bestätigte so, dass die Anzeige des Abonnements auf den drei Plattformen unterschiedlich ausfiel:

- Partner-Hub: Es wurde nur ein abgelaufenes Abonnement angezeigt.
- Customer Control Hub: Richtig angezeigtes aktives Abonnement.
- CCW: Alle drei Abonnements wurden mit den richtigen Statusinformationen korrekt wiedergegeben.

Phase 2: Partnerorganisation - Identifizierung

Schritt 3: Eskalation zu internen Ressourcen

Der Fall wurde an den Eskalationstechniker des WebEx Cloud-Teams eskaliert, der bestätigte, dass das Problem über den Control Hub hinausging und Berichterstattungsabweichungen im Zusammenhang mit Abonnementberechtigungen betraf.

Schritt 4: Support-Aktivitäten für XaaS

Basierend auf Eskalationshinweisen wurde ein Ticket beim XaaS Operations Support Team eröffnet, um die Abweichungen bei den Abonnementberechtigungen zu untersuchen und zu ermitteln, ob Abonnement-Patches erforderlich sind.

Implementierung der Lösung

Das XaaS Operations Support Team hat einen Abonnement-Patch angewendet, um das Problem mit der Partner Hub-Transparenz zu beheben:

Schritt 1: Abonnement-Patching

Das XaaS-Team hat das aktive Abonnement für die Partnerorganisation gepatcht.

Phase 2: Verifizierung

Nachdem der Patch angewendet wurde, bestätigte der Kunde, dass das Problem mit der Abonnementsichtbarkeit behoben wurde und dass der aktive Abonnementstatus im Partner Hub jetzt korrekt angezeigt wird.

Ursache

Die Ursache hierfür war ein Problem bei der Synchronisierung der Abonnementberechtigungen zwischen der Backend-Abonnementdatenbank und der Partner Hub-Anzeigeschnittstelle. Das aktive Abonnement wurde ordnungsgemäß im System bereitgestellt und in CCW und in der Control Hub-Ansicht des Kunden angezeigt. Die Berechtigungsinformationen wurden jedoch nicht korrekt mit der Partner Hub-Ansicht synchronisiert. Hierfür war ein Abonnement-Patch vom XaaS Operations Support-Team erforderlich, um die Berechtigungszuordnung zu korrigieren und eine ordnungsgemäße Transparenz für alle Management-Plattformen wiederherzustellen.

Verwandte Inhalte

- Ticket erstellen und an XaaS Ops Support eskalieren
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.