Fehlerbehebung: WebEx Self-Service-Management für Endbenutzer bei Besetzt-Anzeige und überwachten Leitungen

Inhalt

Problem

Endbenutzer in einer WebEx Calling-Umgebung können ihre eigenen BLF- (Busy Lamp Field) und überwachten Leitungseinstellungen nicht selbst über das WebEx User Hub-Portal verwalten oder bereitstellen. Beim Zugriff auf den User Hub sind für Endbenutzer nur Kurzwahloptionen sichtbar, während die Konfigurationsoptionen für Besetzt-Anzeige und überwachte Leitungen für die Self-Service-Verwaltung nicht zur Verfügung stehen. Aufgrund dieser Einschränkung müssen Administratoren alle BLF- und überwachten Leitungsänderungen über den Control Hub vornehmen. Dies ist nicht aufrechtzuerhalten, wenn mehrere Benutzer diese Einstellungen verwalten müssen, insbesondere in Umgebungen, in denen Telefone von Drittanbietern verwendet werden.

Zu den beobachteten spezifischen Verhaltensweisen gehören:

- Optionen für BLF/überwachte Leitungen werden in der Benutzeroberfläche des WebEx User Hub nicht angezeigt.
- Für den Endbenutzer-Self-Service ist nur die Schnellwahlkonfiguration verfügbar.
- Alle BLF-/Überwachte Leitungsänderungen müssen von Administratoren über den Control Hub vorgenommen werden.
- Der Verwaltungsaufwand wird durch die steigenden Benutzeranforderungen untragbar.

Umwelt

- WebEx Anrufdienst mit Benutzer-Hub- und Steuerungs-Hub-Zugriff
- Drittanbietergeräte, die eine BLF-/überwachte Leitungskonfiguration erfordern

- Partnerorganisation mit mehreren Endbenutzern, die Self-Service-Funktionen benötigen
- Administrator-Zugriff auf Control Hub für BLF-/Überwachte Leitungsmanagement
- Endbenutzer mit Zugriff auf das WebEx User Hub-Portal

Auflösung

Nach eingehenden Untersuchungen und internen Untersuchungen wurde bestätigt, dass die Self-Service-Verwaltung der Besetzt-Anzeige- (Busy Lamp Field, BLF) und überwachten Leitungen durch die Endbenutzer derzeit nicht von WebEx Calling unterstützt wird. Diese Ergebnisse wurden während der Untersuchung dokumentiert:

Validierungsschritte

Schritt 1: Überprüfung der Benutzeroberfläche des Benutzer-Hubs

Ein Beispiel-Benutzerkonto wurde daraufhin überprüft, ob die Self-Service-Optionen im WebEx User Hub verfügbar sind. Die Überprüfung bestätigte, dass Endbenutzern nur Konfigurationsoptionen für Schnellwahlnummern zur Verfügung stehen, ohne dass BLF- oder Überwachungsfunktionen für Leitungen vorhanden sind.

Phase 2: Control Hub-Funktionsüberprüfung

Die administrative Control Hub-Schnittstelle wurde überprüft, um sicherzustellen, dass BLF- und überwachte Leitungsänderungen erfolgreich über das Administrationsportal konfiguriert werden können. Dabei wird bestätigt, dass die Funktionsfunktion vorhanden ist, jedoch auf den Administratorzugriff beschränkt ist.

Schritt 3: Interne Prüfung von Forschung und Laborumgebung

Es wurden interne Untersuchungen durchgeführt, um festzustellen, ob Methoden für das Self-Service-Management von BLF-/überwachten Leitungen durch Endbenutzer verfügbar sind. Dazu gehörte die Prüfung auf Laborumgebungskonfigurationen und alternative Ansätze, aber es wurden keine unterstützten Optionen identifiziert.

Aktueller Workaround

Die einzig verfügbare Methode zur Verwaltung der BLF- und überwachten Leitungseinstellungen ist der Administratorzugriff auf den Control Hub. Unternehmen, die häufig Änderungen an diesen Einstellungen vornehmen müssen, müssen bei der Bereitstellung und Änderung von Besetzt- und überwachten Leitungen weiterhin auf Verwaltungseingriffe vertrauen.

Empfehlungen

Für Organisationen mit hohen Anforderungen an die Verwaltung von Besetzt- und überwachten Leitungen:

- Rationalisierter Verwaltungsprozess für die Bearbeitung von Benutzeranfragen
- Erwägen Sie die Implementierung eines Ticket-Systems für ein effizientes Anforderungsmanagement.
- Dokumentieren der Anforderungen für spezielle Drittanbieter-Telefonmodelle zur Optimierung von Konfigurations-Workflows.
- Verfolgen Sie Updates der WebEx Anruffunktionen, um potenzielle zukünftige Self-Service-Funktionen zu erhalten.

Ursache

Die Einschränkung ist auf die aktuellen Designeinschränkungen für die WebEx Calling-Plattform zurückzuführen, bei denen Verwaltungsfunktionen für das Besetzt-Anzeige-Feld und die überwachte Leitung nur über die administrative Control Hub-Schnittstelle zugänglich sind. Das User Hub-Portal bietet eine begrenzte Anzahl an Self-Service-Funktionen, die derzeit die Kurzwahlverwaltung umfassen, aber Konfigurationsfunktionen für Besetzt-Anzeige und überwachte Leitungen ausschließen. Bei diesem Architekturdesign sind diese erweiterten Telefoniefunktionen auf den Zugriff auf Administratorebene beschränkt.

Verwandte Inhalte

- 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.