Resolver discrepancia de visualización de suscripción de vista de partner de Webex Control Hub

Contenido

Problema

Una organización partner experimentó una visibilidad de la suscripción de Webex incoherente en las distintas plataformas de gestión de Cisco. La vista del Partner Hub en Control Hub solo muestra una suscripción caducada, pero no muestra la suscripción activa. Sin embargo, la vista del cliente en Control Hub mostraba correctamente la suscripción activa asignada al plan de llamadas de Webex, y Cisco Commerce Workspace (CCW) mostraba con precisión las tres suscripciones con sus estados actuales. Esta discrepancia estaba afectando a los procesos de facturación basados en API, lo que impedía la correcta gestión de suscripciones y las operaciones de facturación.

Entorno

- Organización de llamadas Webex con varias suscripciones.
- Organización del partner que accede a la vista de partner del centro de control.
- Cisco Commerce Workspace (CCW) para la gestión de suscripciones
- Tres suscripciones implicadas: Vencido, suspendido, activo.
- Integración de facturación basada en API afectada por problemas de visibilidad de suscripciones.

Resolución

El problema se resolvió mediante la derivación al equipo de soporte de operaciones de XaaS, que aplicó un parche de suscripción para corregir la visibilidad de derechos en Partner Hub.

Pasos de investigación realizados

Paso 1: Validación inicial del problema

El responsable del caso revisó las capturas de pantalla proporcionadas por el cliente que confirmaban la discrepancia de visualización de la suscripción en las tres plataformas:

- Centro de partners: Solo se muestra la suscripción caducada.
- Centro de control de clientes: Suscripción activa mostrada correctamente.
- CCW: Se reflejaron con precisión las tres suscripciones con la información de estado adecuada.

Paso 2: Identificación de organización del partner

Paso 3: Derivación a recursos internos

El caso se derivó al ingeniero de escalación del equipo de Webex Cloud, que confirmó que el problema se extendía más allá del centro de control e implicaba discrepancias en los informes de derechos de suscripción.

Paso 4: Compromiso de soporte de operaciones XaaS

Basándose en la guía de derivación, se abrió un caso con el equipo de soporte de operaciones de XaaS para investigar las discrepancias en los derechos de suscripción y determinar si era necesario aplicar parches a las suscripciones.

Implementación de resolución

El equipo de soporte de operaciones de XaaS aplicó un parche de suscripción para resolver el problema de visibilidad del Partner Hub:

Paso 1: Parches de suscripción

El equipo de XaaS parcheó la suscripción activa a la organización del partner.

Paso 2: Verificación

Una vez aplicado el parche, el cliente confirmó que se había resuelto el problema de visibilidad de la suscripción y que Partner Hub ahora mostraba correctamente el estado de suscripción activa.

Causa

La causa principal fue un problema de sincronización de derechos de suscripción entre la base de datos de suscripción backend y la interfaz de visualización del Partner Hub. La suscripción activa se ha aprovisionado correctamente en el sistema y está visible en CCW y en la vista del centro de control del cliente, pero la información de derechos no se ha sincronizado correctamente con la vista del centro de partners. Esto requería un parche de suscripción del equipo de soporte de operaciones de XaaS para corregir la asignación de derechos y restaurar la visibilidad adecuada en todas las plataformas de gestión.

Contenido relacionado

- Abrir un caso y derivar a asistencia de operaciones XaaS
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).