Solución de problemas de gestión de autoservicio de usuario final de llamadas Webex para funciones de línea supervisada y de campo de indicador luminoso de ocupado

Contenido

Problema

Los usuarios finales de un entorno de llamadas de Webex no pueden autogestionarse ni aprovisionar sus propios parámetros de Busy Lamp Field (BLF) y Monitored Line a través del portal de Webex User Hub. Al acceder al User Hub, los usuarios finales solo podrán ver las opciones de marcación rápida, mientras que las opciones de configuración de BLF y de línea supervisada no estarán disponibles para la gestión de autoservicio. Esta limitación requiere que los administradores realicen todos los cambios de BLF y de línea supervisada a través del centro de control, lo que resulta insostenible cuando varios usuarios necesitan administrar estos parámetros, especialmente en entornos que utilizan teléfonos de terceros.

El comportamiento específico observado incluye:

- Las opciones de BLF/línea supervisada no se muestran en la interfaz del User Hub de Webex.
- Solo la configuración de marcación rápida está disponible para el autoservicio de usuario final.
- Los administradores deben realizar todos los cambios de BLF/línea supervisada a través del concentrador de control.
- La sobrecarga administrativa se vuelve insostenible con el aumento de solicitudes de usuarios.

Entorno

- Servicio de llamadas Webex con acceso a User Hub y Control Hub
- Dispositivos telefónicos de terceros que requieren configuración de BLF/línea supervisada
- Tipo de organización de partner con varios usuarios finales que requieren funciones de autoservicio
- Acceso administrativo al centro de control para la gestión de BLF/líneas supervisadas
- Usuarios finales con acceso al portal de Webex User Hub

Resolución

Después de una investigación exhaustiva y una investigación interna, se ha confirmado que la gestión de autoservicio de usuario final de las funciones Busy Lamp Field (BLF) y Monitored Line no se admite en Webex Calling en este momento. Estos hallazgos se documentaron durante la investigación:

Pasos de validación realizados

Paso 1: Revisión de la interfaz del hub de usuario

Se examinó una cuenta de usuario de ejemplo para confirmar las opciones de autoservicio disponibles en el User Hub de Webex. La revisión confirmó que solo las opciones de configuración de marcación rápida están disponibles para los usuarios finales, sin funciones de gestión de BLF o de línea supervisada presentes.

Paso 2: Verificación de la funcionalidad del centro de control

Se comprobó la interfaz del concentrador de control administrativo para confirmar que los cambios de BLF y de la línea supervisada se pueden configurar correctamente a través del portal administrativo, lo que confirma que la funcionalidad de la característica existe, pero está restringida únicamente al acceso del administrador.

Paso 3: Investigación interna y comprobación del entorno de laboratorio

Se llevó a cabo una investigación interna para determinar si existen métodos compatibles para la gestión de autoservicio de usuario final de las funciones de BLF/línea supervisada. Esto incluyó la comprobación de las configuraciones del entorno de laboratorio y los enfoques alternativos, pero no se identificaron opciones compatibles.

Solución alternativa actual

El único método disponible para administrar los parámetros de BLF y de línea supervisada es a través del acceso del administrador al centro de control. Las organizaciones que necesiten cambios frecuentes en estos parámetros deben seguir dependiendo de la intervención administrativa para todas las modificaciones y el aprovisionamiento de BLF y líneas supervisadas.

Recomendaciones

Para organizaciones con requisitos de gestión de BLF de gran volumen y líneas supervisadas:

- Establezca un proceso administrativo simplificado para gestionar las solicitudes de los usuarios.
- Considere la posibilidad de implementar un sistema de notificaciones para una gestión eficaz de las solicitudes.
- Documentar los requisitos específicos del modelo de teléfono de terceros para optimizar los flujos de trabajo de configuración.
- Supervise las actualizaciones de la función de llamadas Webex para ver las posibles capacidades de autoservicio futuras.

Causa

La limitación se debe a las restricciones de diseño actuales de la plataforma de llamadas Webex, en la que las funciones de gestión Busy Lamp Field y Monitored Line solo son accesibles a través de la interfaz administrativa del centro de control. El portal del User Hub está diseñado con un conjunto limitado de funciones de autoservicio que actualmente incluye gestión de marcación rápida, pero excluye las funciones de configuración de BLF y de línea supervisada. Esta opción de diseño arquitectónico restringe estas funciones avanzadas de telefonía únicamente al acceso de administrador.

Contenido relacionado

- 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).