Résolution des différences d'affichage des abonnements Webex Control Hub Partner View

Table des matières

Problème

Une entreprise partenaire a constaté une visibilité incohérente des abonnements Webex sur différentes plates-formes de gestion Cisco. La vue Partner Hub de Control Hub affiche uniquement un abonnement arrivé à expiration alors que l'abonnement actif n'est pas affiché. Cependant, la vue client dans Control Hub affichait correctement l'abonnement actif affecté au plan d'appel Webex, et Cisco Commerce Workspace (CCW) affichait précisément les trois abonnements avec leur état actuel. Cette différence a eu un impact sur les processus de facturation basés sur l'API, empêchant la gestion des abonnements et les opérations de facturation appropriées.

Environnement

- Organisation d'appels Webex avec plusieurs abonnements.
- Organisation partenaire accédant à Control Hub Partner View.
- Cisco Commerce Workspace (CCW) pour la gestion des abonnements
- Trois abonnements impliqués : Expiré, Suspendu, Actif.
- Intégration de la facturation basée sur l'API affectée par les problèmes de visibilité des abonnements.

Résolution

Le problème a été résolu par le biais d'un signalement à l'équipe d'assistance aux opérations XaaS, qui a appliqué un correctif d'abonnement pour corriger la visibilité des droits dans Partner

Hub.

Étapes d'investigation effectuées

Étape 1: Validation initiale du problème

Le responsable du dossier a examiné les captures d'écran fournies par le client confirmant la différence d'affichage des abonnements sur les trois plates-formes :

- Partner Hub : Abonnement expiré uniquement.
- Concentrateur de contrôle client : Abonnement actif correctement affiché.
- CCW : Reflète avec précision les trois abonnements avec les informations d'état appropriées.

Étape 2: Identification de l'organisation partenaire

Étape 3: Transfert aux ressources internes

L'incident a été transmis à l'ingénieur de remontée de l'équipe cloud Webex qui a confirmé que le problème dépassait le Control Hub et impliquait des écarts de signalement d'autorisation d'abonnement.

Étape 4: Engagement d'assistance XaaS Operations Support

Sur la base des instructions de remontée, un dossier a été ouvert auprès de l'équipe d'assistance aux opérations XaaS pour examiner les écarts d'autorisation d'abonnement et déterminer si un correctif d'abonnement était nécessaire.

application des résolutions

L'équipe XaaS Operations Support a appliqué un correctif d'abonnement pour résoudre le problème de visibilité du Partner Hub :

Étape 1: Correctifs d'abonnement

L'équipe XaaS a corrigé l'abonnement actif à l'organisation partenaire.

Étape 2: Vérification

Après l'application du correctif, le client a confirmé que le problème de visibilité de l'abonnement avait été résolu et que Partner Hub affichait désormais correctement l'état d'abonnement actif.

Motif

La cause principale était un problème de synchronisation des autorisations d'abonnement entre la base de données d'abonnement principale et l'interface d'affichage du Partner Hub. L'abonnement actif a été correctement provisionné dans le système et visible dans CCW et dans la vue du concentrateur de contrôle client, mais les informations d'autorisation n'ont pas été correctement synchronisées avec la vue du concentrateur partenaire. Pour ce faire, un correctif d'abonnement de l'équipe XaaS Operations Support a été nécessaire pour corriger le mappage des autorisations et rétablir une visibilité adéquate sur toutes les plates-formes de gestion.

Autres informations utiles

- Ouverture d'un dossier et remontée vers l'assistance XaaS Ops
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.