Dépannage de la gestion en libre-service des appels Webex pour les fonctions de ligne surveillée et de ligne occupée

Table des matières

Problème

Les utilisateurs finaux d'un environnement d'appel Webex ne peuvent pas gérer eux-mêmes ou mettre en service leurs propres paramètres de ligne surveillée et de ligne occupée (FLO) via le portail WebEx User Hub. Lors de l'accès au User Hub, seules les options de numérotation abrégée sont visibles pour les utilisateurs finaux, tandis que les options de configuration BLF et Ligne surveillée ne sont pas disponibles pour la gestion en libre-service. Cette limitation oblige les administrateurs à effectuer toutes les modifications de FLO et de ligne surveillée via le Control Hub, ce qui devient intenable lorsque plusieurs utilisateurs doivent gérer ces paramètres, en particulier dans les environnements utilisant des téléphones tiers.

Le comportement spécifique observé comprend :

- Les options FLO/Ligne surveillée ne s'affichent pas dans l'interface du WebEx User Hub.
- Seule la configuration de numérotation simplifiée est disponible pour le libre-service de l'utilisateur final.
- Toutes les modifications de ligne BLF/surveillée doivent être effectuées par les administrateurs via le Control Hub.
- La surcharge administrative devient insoutenable avec l'augmentation des demandes des utilisateurs.

Environnement

- Service d'appel Webex avec accès au concentrateur utilisateur et au concentrateur de contrôle

- Périphériques téléphoniques tiers nécessitant une configuration BLF/ligne surveillée
- Type d'organisation partenaire avec plusieurs utilisateurs finaux nécessitant des fonctionnalités en libre-service
- Accès administratif au concentrateur de contrôle pour la gestion des lignes BLF/surveillées
- Utilisateurs finaux ayant accès au portail WebEx User Hub

Résolution

Après une enquête approfondie et une recherche interne, il a été confirmé que la gestion en libre-service par l'utilisateur final des fonctions de ligne surveillée et de ligne occupée (FLO) n'est pas prise en charge dans Webex Calling pour le moment. Ces constatations ont été documentées au cours de l'enquête :

Étapes de validation effectuées

Étape 1: Analyse de l'interface du concentrateur utilisateur

Un exemple de compte d'utilisateur a été examiné pour confirmer les options de libre-service disponibles dans le Webex User Hub. L'examen a confirmé que seules les options de configuration de numérotation abrégée sont disponibles pour les utilisateurs finaux, sans fonctionnalité BLF ni de gestion de ligne surveillée.

Étape 2: Vérification de la fonctionnalité Control Hub

L'interface du Control Hub d'administration a été vérifiée pour confirmer que les modifications BLF et de la ligne surveillée peuvent être correctement configurées via le portail d'administration, confirmant que la fonctionnalité existe mais est limitée à l'accès administrateur uniquement.

Étape 3: Recherche interne et vérification de l'environnement de laboratoire

Des recherches internes ont été effectuées pour déterminer s'il existait des méthodes prises en charge pour la gestion en libre-service par l'utilisateur final des fonctions FLO/Ligne surveillée. Il s’agissait notamment de vérifier les configurations des environnements de travaux pratiques et les autres approches, mais aucune option prise en charge n’a été identifiée.

Solution actuelle

La seule méthode disponible pour gérer les paramètres BLF et de ligne surveillée est l'accès administrateur au Control Hub. Les organisations qui doivent fréquemment modifier ces paramètres doivent continuer à compter sur une intervention administrative pour toutes les mises en service et modifications BLF et de la ligne surveillée.

Recommandations

Pour les entreprises ayant des besoins élevés en termes de FLO et de gestion des lignes surveillées :

- Établir un processus administratif simplifié pour le traitement des demandes des utilisateurs.
- Envisagez de mettre en oeuvre un système de billetterie pour une gestion efficace des demandes.
- Documentez les exigences spécifiques des modèles de téléphones tiers pour optimiser les workflows de configuration.
- Surveillez les mises à jour des fonctionnalités d'appel Webex pour les futures fonctionnalités de libre-service potentielles.

Motif

La limitation est due aux restrictions actuelles de conception de la plate-forme d'appel Webex où les fonctions de gestion de ligne occupée et de ligne surveillée sont accessibles uniquement via l'interface du Control Hub d'administration. Le portail User Hub est conçu avec un ensemble limité de fonctionnalités en libre-service qui incluent actuellement la gestion de la numérotation abrégée, mais excluent les fonctionnalités de configuration BLF et de ligne surveillée. Ce choix de conception architecturale limite ces fonctionnalités de téléphonie avancées à un accès de niveau administrateur uniquement.

Autres informations utiles

- 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.