Risoluzione delle discrepanze di visualizzazione delle sottoscrizioni dei partner di Webex Control Hub

Sommario

Problema

Un'organizzazione partner ha sperimentato una visibilità incoerente dell'abbonamento Webex su diverse piattaforme di gestione Cisco. Nella visualizzazione Hub partner nell'hub di controllo è visualizzata solo una sottoscrizione scaduta, ma non la sottoscrizione attiva. Tuttavia, la vista del cliente in Control Hub mostra correttamente la sottoscrizione attiva assegnata al piano Webex Calling e Cisco Commerce Workspace (CCW) mostra in modo accurato tutte e tre le sottoscrizioni con lo stato corrente. Questa discrepanza ha influito sui processi di fatturazione basati su API, impedendo la corretta gestione delle sottoscrizioni e le operazioni di fatturazione.

Ambiente

- Webex Calling organizzazione con più sottoscrizioni.
- Organizzazione partner che accede a Control Hub Partner View.
- Cisco Commerce Workspace (CCW) per la gestione delle sottoscrizioni
- Tre sottoscrizioni: Scaduto, Sospeso, Attivo.
- Integrazione della fatturazione basata su API influenzata da problemi di visibilità della sottoscrizione.

Risoluzione

Il problema è stato risolto tramite escalation al team di supporto alle operazioni XaaS, che ha

applicato una patch di sottoscrizione per correggere la visibilità dei diritti nell'hub partner.

Fasi dell'indagine eseguite

Passaggio 1: Convalida iniziale del problema

Il proprietario della richiesta ha rivisto gli screenshot forniti dal cliente per confermare la discrepanza nella visualizzazione dell'abbonamento tra le tre piattaforme:

- Hub partner: Visualizzato solo la sottoscrizione scaduta.
- Customer Control Hub: Sottoscrizione attiva visualizzata correttamente.
- CCW: Ha riflesso accuratamente tutte e tre le sottoscrizioni con le informazioni di stato corrette.

Passaggio 2: Identificazione organizzazione partner

Passaggio 3: Escalation a risorse interne

Il caso è stato inoltrato al tecnico di escalation del team di Webex Cloud, che ha confermato che il problema si estendeva oltre Control Hub e che includeva la segnalazione di discrepanze nella dichiarazione dei diritti di sottoscrizione.

Passaggio 4: Progetto di supporto alle operazioni XaaS

In base alle linee guida per l'escalation, è stato aperto un caso con il team di supporto alle operazioni XaaS per analizzare le discrepanze dei diritti di sottoscrizione e determinare se era necessario applicare patch di sottoscrizione.

Implementazione della risoluzione

Il team di supporto alle operazioni XaaS ha applicato una patch di sottoscrizione per risolvere il problema di visibilità dell'hub partner:

Passaggio 1: Applicazione di patch alla sottoscrizione

Il team XaaS ha corretto la sottoscrizione attiva all'organizzazione partner.

Passaggio 2: Verifica

Dopo l'applicazione della patch, il cliente ha confermato che il problema di visibilità della sottoscrizione è stato risolto e che lo stato della sottoscrizione attiva è ora visualizzato correttamente in Partner Hub.

Causa

La causa principale è un problema di sincronizzazione dei diritti di sottoscrizione tra il database di sottoscrizione back-end e l'interfaccia di visualizzazione dell'hub partner. Il provisioning della sottoscrizione attiva è stato eseguito correttamente nel sistema ed è visibile in CCW e nella visualizzazione dell'hub di controllo del cliente, ma le informazioni sui diritti non sono state sincronizzate correttamente con la visualizzazione dell'hub partner. Per correggere il mapping dei diritti e ripristinare la visibilità corretta su tutte le piattaforme di gestione, era necessaria una patch di sottoscrizione del team di supporto alle operazioni XaaS.

Contenuto correlato

- Apertura di una richiesta di assistenza ed escalation al supporto XaaS Ops
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).