Risoluzione dei problemi relativi alla gestione self-service degli utenti finali di Webex Calling per le funzionalità di campo lampada occupato e linea monitorata

Sommario

Problema

Gli utenti finali in un ambiente Webex Calling non sono in grado di gestire autonomamente o di effettuare il provisioning delle impostazioni Busy Lamp Field (BLF) e delle linee monitorate tramite il portale Webex User Hub. Quando si accede all'hub utente, solo le opzioni di composizione veloce sono visibili agli utenti finali, mentre le opzioni di configurazione BLF e Linea monitorata non sono disponibili per la gestione self-service. Questa limitazione richiede agli amministratori di apportare tutte le modifiche BLF e alle linee monitorate tramite l'hub di controllo, il che diventa insostenibile quando più utenti devono gestire queste impostazioni, in particolare in ambienti che utilizzano telefoni di terze parti.

Il comportamento specifico osservato comprende:

- Le opzioni BLF/Linee monitorate non vengono visualizzate nell'interfaccia User Hub di Webex.
- Per gli utenti finali self-service è disponibile solo la configurazione di Composizione veloce.
- Tutte le modifiche BLF/linea monitorata devono essere eseguite dagli amministratori tramite l'hub di controllo.
- Il sovraccarico amministrativo diventa insostenibile con l'aumento delle richieste da parte degli utenti.

Ambiente

- Servizio Webex Calling con accesso hub utente e hub di controllo
- Dispositivi telefonici di terze parti che richiedono la configurazione BLF/linea monitorata
- Tipo di organizzazione partner con più utenti finali che richiedono funzionalità self-service
- Accesso amministrativo a Control Hub per la gestione di BLF/linee monitorate
- Utenti finali con accesso al portale Webex User Hub

Risoluzione

Dopo un'indagine approfondita e una ricerca interna, è stato confermato che al momento la gestione self-service da parte dell'utente finale delle funzionalità Busy Lamp Field (BLF) e Monitored Line non è supportata in Webex Calling. Queste conclusioni sono state documentate nel corso dell'inchiesta:

Fasi di convalida eseguite

Passaggio 1: Revisione interfaccia hub utente

È stato esaminato un account utente di esempio per confermare le opzioni self-service disponibili in Webex User Hub. L'analisi ha confermato che solo le opzioni di configurazione di Composizione veloce sono disponibili per gli utenti finali, senza funzionalità BLF o di gestione della linea monitorata.

Passaggio 2: Verifica funzionalità hub di controllo

L'interfaccia dell'hub di controllo amministrativo è stata verificata per confermare che le modifiche BLF e alle linee monitorate possono essere configurate correttamente tramite il portale amministrativo, confermando che la funzionalità esiste ma è limitata all'accesso come amministratore.

Passaggio 3: Verifica dell'ambiente di laboratorio e ricerca interna

È stata condotta una ricerca interna per determinare se esistono metodi supportati per la gestione self-service da parte degli utenti finali delle funzionalità BLF/linea monitorata. Ciò include il controllo delle configurazioni dell'ambiente lab e degli approcci alternativi, ma non sono state identificate opzioni supportate.

Soluzione corrente

L'unico metodo disponibile per la gestione delle impostazioni di BLF e delle linee monitorate consiste nell'accedere come amministratore all'hub di controllo. Le organizzazioni che richiedono frequenti modifiche a queste impostazioni devono continuare a fare affidamento sull'intervento amministrativo per tutte le operazioni di provisioning e modifica di BLF e linee monitorate.

Consigli

Per le organizzazioni con requisiti di gestione BLF e linee monitorate con volumi elevati:

- Definizione di un processo amministrativo semplificato per la gestione delle richieste degli utenti.
- Prendere in considerazione l'implementazione di un sistema di ticketing per una gestione efficiente delle richieste.
- Documentazione dei requisiti specifici dei modelli telefonici di terze parti per ottimizzare i flussi di lavoro di configurazione.
- Monitoraggio degli aggiornamenti delle funzionalità di Webex Calling per le future funzionalità self-service.

Causa

Questa limitazione è dovuta alle attuali restrizioni alla progettazione della piattaforma Webex Calling in cui le funzionalità di gestione Busy Lamp Field e Monitored Line sono accessibili solo tramite l'interfaccia dell'hub di controllo amministrativo. Il portale User Hub è progettato con una serie limitata di funzionalità self-service che attualmente includono la gestione di Composizione veloce, ma escludono le funzionalità di configurazione BLF e di Linea monitorata. Questa opzione di progettazione dell'architettura consente di limitare le funzionalità di telefonia avanzate all'accesso solo a livello di amministratore.

Contenuto correlato

- 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).