Webex Control HubのPartner Viewサブスクリプション表示の不一致の解決

内容

問題

あるパートナー組織で、シスコの異なる管理プラットフォーム間で一貫性のないWebexサブスクリプションの可視性が見られました。Control HubのPartner Hubビューには、アクティブなサブスクリプションを表示せずに、期限切れのサブスクリプションのみが表示されます。ただし、Control Hub内のカスタマービューには、Webex通話プランに割り当てられているアクティブなサブスクリプションが正しく表示され、Cisco Commerce Workspace(CCW)には、現在のステータスを持つ3つのサブスクリプションがすべて正確に表示されていました。この不一致は、APIベースの課金プロセスに影響を与え、サブスクリプションの適切な管理と課金操作を妨げました。

環境

- 複数のサブスクリプションがあるWebEx通話組織。
- Control Hubのパートナービューにアクセスするパートナー組織。
- サブスクリプション管理用Cisco Commerce Workspace(CCW)
- 3つのサブスクリプション（期限切れ、中断、アクティブ）が関係しています。
- サブスクリプションの可視性の問題の影響を受けるAPIベースの請求統合

解決方法

この問題は、XaaS運用サポートチームにエスカレーションすることで解決されました。サポートチームは、Partner Hubで資格の可視性を修正するためのサブスクリプションパッチを適用しました。

実施した調査手順

ステップ1：最初の問題の検証

ケースの所有者は、サブスクリプションの表示が3つのプラットフォーム間で異なることを確認する、お客様が用意したスクリーンショットを確認しました。

- Partner Hub：有効期限が切れたサブスクリプションのみが表示されます。
- Customer Control Hub：有効なサブスクリプションが正しく表示されています。
- CCW:3つのサブスクリプションすべてを正しいステータス情報とともに正確に反映しました。

ステップ2：パートナー組織ID

ステップ3：社内リソースへのエスカレーション

この問題はControl Hubを越えて拡大し、関連するサブスクリプション資格レポートの不一致が発生したことを確認したWebex Cloudチームエスカレーションエンジニアにケースをエスカレーションしました。

ステップ4:XaaS運用サポート契約

エスカレーションガイダンスに基づいて、XaaS運用サポートチームがケースをオープンし、サブスクリプションの権限付与の不一致を調査して、サブスクリプションのパッチ適用が必要かどうかを判断しました。

解決の実装

XaaSオペレーションサポートチームは、Partner Hubの可視性の問題を解決するために、サブスクリプションパッチを適用しました。

ステップ1：サブスクリプションパッチ

XaaSチームは、パートナー組織に対してアクティブなサブスクリプションにパッチを適用しました。

ステップ2：検証

パッチ適用後、お客様はサブスクリプションの可視性の問題が解決し、Partner Hubにアクティブなサブスクリプションのステータスが正しく表示されていることを確認しました。

原因

根本原因は、バックエンドサブスクリプションデータベースとパートナーハブの表示インターフェイス間のサブスクリプションエンタイトルメントの同期の問題でした。アクティブなサブスクリプションがシステムで適切にプロビジョニングされ、CCWおよびCustomer Control Hubビューに表示されましたが、権限付与情報がPartner Hubビューに正しく同期されませんでした。これには、エンタイトルメントマッピングを修正し、すべての管理プラットフォームで適切な可視性を復元するための、XaaS運用サポートチームによるサブスクリプションパッチが必要でした。

関連コンテンツ

- ケースをオープンし、XaaS運用サポートにエスカレーション
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。