ビジーランプフィールドおよび監視対象の回線機能のWebexコーリングエンドユーザセルフサービス管理のトラブルシューティング

内容

問題

Webex Calling環境のエンドユーザは、Webex User Hubポータルからビジーランプフィールド(BLF)とモニタ対象回線の設定を自己管理したり、プロビジョニングしたりすることはできません。ユーザハブにアクセスすると、スピードダイヤルオプションだけがエンドユーザに表示され、BLFおよびモニタ回線の設定オプションはセルフサービス管理には使用できません。この制限のため、管理者はコントロールハブを介してすべてのBLFおよび監視回線の変更を行う必要がありますが、複数のユーザがこれらの設定を管理する必要がある場合、特にサードパーティ製の電話機を使用する環境では、持続不可能になります。

確認された具体的な動作は次のとおりです。

- BLF/モニタ回線オプションは、Webexユーザハブインターフェイスには表示されません。
- エンドユーザセルフサービスで使用できるのは、スピードダイヤル設定だけです。
- BLFまたは監視対象の回線の変更はすべて、Control Hub経由で管理者が行う必要があります。
- ユーザの要求が増えると、管理上のオーバーヘッドは持続不可能になります。

環境

- User HubおよびControl Hubアクセスを備えたWebEx通話サービス
- BLF/監視対象の回線設定を必要とするサードパーティ製電話機
- セルフサービス機能を必要とする複数のエンドユーザを持つパートナー組織タイプ
- BLF/監視対象ライン管理のためのControl Hubへの管理アクセス
- Webex User Hubポータルにアクセスできるエンドユーザ

解決方法

徹底的な調査と内部調査の結果、ビジーランプフィールド(BLF)および監視対象ライン機能のエンドユーザセルフサービス管理は、現時点ではWebexコールでサポートされていないことが確認されました。これらの調査結果は、調査中に文書化されました。

実行される検証手順

ステップ1:ユーザハブインターフェイスの確認

Webex User Hubで使用可能なセルフサービスオプションを確認するために、サンプルのユーザアカウントを調査しました。このレビューでは、エンドユーザが利用できるのはスピードダイヤルの設定オプションだけで、BLFまたはモニタ対象の回線管理機能は存在しないことが確認されました。

ステップ2:Control Hub機能の検証

Administrative Control Hub(AXB)インターフェイスでは、BLFおよび監視回線の変更を管理ポータルを通じて正常に設定できることが確認され、機能は存在するものの、管理者アクセスのみに制限されていることが確認されました。

ステップ3:内部調査およびラボ環境の確認

BLF/監視対象ライン機能のエンドユーザのセルフサービス管理でサポートされる方法があるかどうかを判断するために、社内で調査が行われました。これには、ラボ環境の設定と代替アプローチの確認が含まれましたが、サポートされるオプションは特定されませんでした。

現在の回避策

BLFおよびモニタ回線の設定を管理するには、Control Hubへの管理者アクセスを使用する方法しかありません。これらの設定を頻繁に変更する必要がある組織は、すべてのBLFおよび監視回線のプロビジョニングと変更に対して、引き続き管理者の介入を必要とします。

推奨事項

大量のBLFおよび監視対象ライン管理の要件がある組織の場合：

- ユーザー要求を処理するための合理化された管理プロセスを確立します。
- 効率的なリクエスト管理のために、チケットシステムの実装を検討してください。
- 設定ワークフローを最適化するための特定のサードパーティ製電話機モデルの要件を文書化します。
- Webex通話機能のアップデートを監視し、将来のセルフサービス機能の可能性を確認します。

原因

この制限は、ビジーランプフィールド(BLF)および監視対象ラインの管理機能にアクセスできるのは管理コントロールハブ(NCP)インターフェイスだけという、現在のWebexコーリングプラットフォームの設計上の制限によるものです。User Hubポータルは、現在スピードダイヤル管理を含んでいるが、BLFおよび監視回線設定機能を除く、限られたセルフサービス機能セットで設計されています。このアーキテクチャ設計では、これらの高度なテレフォニー機能を管理者レベルのアクセスのみに制限します。

関連コンテンツ

- 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。