Webex Control Hub 파트너 구독 보기 표시 불일치 해결

목차

문제

한 파트너 조직에서 여러 Cisco 관리 플랫폼 간에 일관성 없는 Webex 서브스크립션 가시성을 경험했습니다. Control Hub의 Partner Hub 보기에는 활성 서브스크립션을 표시하지 않는 동안 만료된 서브스크립션만 표시되었습니다. 그러나 Control Hub의 고객 보기에서 Webex Calling Plan에 할당된 활성 서브스크립션이 올바르게 표시되었으며, Cisco Commerce Workspace(CCW)에서 세 서브스크립션 모두 현재 상태를 정확하게 표시했습니다. 이러한 불일치는 API 기반 청구 프로세스에 영향을 미쳐 적절한 구독 관리 및 청구 작업을 방해했습니다.

환경

- 여러 구독이 있는 Webex Calling 조직.
- Control Hub 파트너 보기에 액세스하는 파트너 조직입니다.
- 서브스크립션 관리를 위한 Cisco Commerce Workspace(CCW)
- 3가지 서브스크립션: 만료, 일시 중단, 활성
- 서브스크립션 가시성 문제로 인해 영향을 받는 API 기반 청구 통합.

해결

XaaS 운영 지원 팀으로 에스컬레이션하여 문제가 해결되었습니다. XaaS 운영 지원 팀은 Partner Hub에서 엔타이틀먼트 가시성을 수정하기 위해 서브스크립션 패치를 적용했습니다.

수행된 조사 단계

1단계: 초기 문제 검증

케이스 소유자는 고객이 제공한 스크린샷을 검토하여 세 플랫폼 간의 구독 표시 불일치를 확인했습니다.

- 파트너 허브: 만료된 구독만 표시되었습니다.
- 고객 제어 허브: 올바르게 표시된 활성 서브스크립션입니다.
- CCW: 세 가지 가입 모두 정확한 현황 정보로 정확하게 반영하였다.

2단계: 파트너 조직 ID

3단계: 내부 리소스로 에스컬레이션

이 케이스는 Webex 클라우드 팀 에스컬레이션 엔지니어에게 에스컬레이션되었으며, Webex 클라우드 팀 에스컬레이션 엔지니어는 이 문제가 Control Hub를 넘어 확장되었으며 서브스크립션 엔타이틀먼트 보고 불일치와 관련이 있음을 확인했습니다.

4단계: XaaS 운영 지원 참여

에스컬레이션 지침에 따라 XaaS 운영 지원 팀과 함께 케이스를 열어 서브스크립션 엔타이틀먼트 불일치를 조사하고 서브스크립션 패치가 필요한지 여부를 판단했습니다.

해결 구현

XaaS 운영 지원 팀은 Partner Hub 가시성 문제를 해결하기 위해 서브스크립션 패치를 적용했습니다.

1단계: 서브스크립션 패치

XaaS 팀이 파트너 조직에 대한 활성 서브스크립션을 패치했습니다.

2단계: 확인

패치를 적용한 후 고객은 서브스크립션 가시성 문제가 해결되었으며 Partner Hub에 활성 서브스크립션 상태가 올바르게 표시되었음을 확인했습니다.

원인

근본 원인은 백 엔드 구독 데이터베이스와 Partner Hub 표시 인터페이스 간의 구독 자격 동기화 문제입니다. 활성 서브스크립션이 시스템에 제대로 프로비저닝되었고 CCW 및 Customer Control Hub 보기에 표시되었지만 자격 정보가 Partner Hub 보기에 올바르게 동기화되지 않았습니다. 이를 위해서는 XaaS 운영 지원 팀의 서브스크립션 패치가 있어야 자격 매핑을 수정하고 모든 관리 플랫폼에서 적절한 가시성을 복원할 수 있습니다.

관련 콘텐츠

- 케이스를 열고 XaaS Ops 지원으로 에스컬레이션
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.