Webex Calling End-User Self-Service Management for Busy Lamp 필드 및 모니터링되는 회선 기능 문제 해결

목차

문제

Webex 발신 환경의 최종 사용자는 Webex User Hub 포털을 통해 자신의 BLF(Busy Lamp Field) 및 모니터링되는 회선 설정을 자체 관리하거나 프로비저닝할 수 없습니다. 사용자 허브에 액세스할 때 최종 사용자는 단축 다이얼 옵션만 볼 수 있는 반면, 셀프 서비스 관리에는 BLF 및 모니터링되는 회선 구성 옵션을 사용할 수 없습니다. 이러한 제한은 관리자가 Control Hub를 통해 모든 BLF 및 Monitored Line 변경을 수행해야 하며, 이는 여러 사용자가 특히 타사 전화기를 사용하는 환경에서 이러한 설정을 관리해야 할 때 지속 가능하지 않게 됩니다.

관찰된 특정 동작은 다음과 같습니다.

- BLF/Monitored Line 옵션은 Webex User Hub 인터페이스에 표시되지 않습니다.
- 최종 사용자 셀프 서비스에는 단축 다이얼 구성만 사용할 수 있습니다.
- 모든 BLF/모니터링 라인 변경 사항은 관리자가 Control Hub를 통해 수행해야 합니다.
- 사용자 요청이 늘어나면 관리 오버헤드가 지속 가능하지 않게 됩니다.

환경

- 사용자 허브 및 컨트롤 허브 액세스를 통한 Webex 통화 서비스
- BLF/모니터링되는 회선 컨피그레이션이 필요한 타사 전화기 디바이스
- 셀프 서비스 기능이 필요한 최종 사용자가 여러 명인 파트너 조직 유형
- BLF/모니터링되는 회선 관리를 위한 제어 허브에 대한 관리 액세스
- Webex User Hub 포털에 액세스할 수 있는 최종 사용자

해결

철저한 조사와 내부 연구 끝에 현재 Webex Calling에서 BLF(Busy Lamp Field)와 모니터링되는 회선 기능의 최종 사용자 셀프 서비스 관리가 지원되지 않는 것으로 확인되었습니다. 이러한 조사 결과는 조사 과정에서 문서화되었습니다.

수행된 검증 단계

1단계: 사용자 허브 인터페이스 검토

Webex User Hub에서 사용 가능한 셀프 서비스 옵션을 확인하기 위해 샘플 사용자 계정을 조사했습니다. 검토 결과 최종 사용자는 단축 다이얼 컨피그레이션 옵션만 사용할 수 있으며 BLF 또는 모니터링되는 회선 관리 기능은 없는 것으로 확인되었습니다.

2단계: 컨트롤 허브 기능 확인

관리 Control Hub 인터페이스가 확인되어 관리 포털을 통해 BLF 및 모니터링되는 회선 변경 사항을 성공적으로 구성할 수 있는지, 기능 기능이 존재하지만 관리자 액세스로만 제한되어 있는지 확인했습니다.

3단계: 내부 연구 및 랩 환경 검사

최종 사용자가 BLF/모니터링되는 회선 기능의 셀프 서비스 관리를 지원하는 방법이 있는지 확인하기 위해 내부 조사를 실시했습니다. 여기에는 랩 환경 컨피그레이션 및 대체 접근 방식을 확인하는 것이 포함되었지만 지원되는 옵션은 식별되지 않았습니다.

현재 해결 방법

BLF 및 모니터링되는 회선 설정을 관리하는 데 사용할 수 있는 유일한 방법은 Control Hub에 대한 관리자 액세스를 사용하는 것입니다. 이러한 설정을 자주 변경해야 하는 조직은 모든 BLF 및 모니터링되는 라인 프로비저닝 및 수정에서 관리 개입에 계속 의존해야 합니다.

권장 사항

대규모 BLF 및 모니터링되는 라인 관리 요구 사항이 있는 조직의 경우:

- 사용자 요청을 처리하기 위한 능률화된 관리 프로세스를 설정합니다.
- 효율적인 요청 관리를 위해 티켓팅 시스템을 구현하는 것을 고려하십시오.
- 특정 타사 전화기 모델 요구 사항을 문서화하여 컨피그레이션 워크플로를 최적화합니다.
- Webex Calling 기능 업데이트를 모니터링하여 향후 셀프 서비스 기능이 제공될 수도 있습니다.

원인

이러한 제한은 통화 중 램프 필드와 모니터링된 회선 관리 기능이 관리 제어 허브 인터페이스를 통해서만 액세스할 수 있는 현재의 Webex 통화 플랫폼 설계 제한 때문입니다. 사용자 허브 포털은 현재 단축 다이얼 관리를 포함하고 있지만 BLF 및 모니터링되는 회선 구성 기능은 제외한 제한된 셀프 서비스 기능 집합으로 설계되었습니다. 이러한 아키텍처 설계 선택은 이러한 고급 텔레포니 기능을 관리자 레벨 액세스로만 제한합니다.

관련 콘텐츠

- 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.