Webex Control Hub oplossen Partner Abonnement bekijken Verschil weergeven

Inhoud

uitgifte

Een partnerorganisatie ervoer inconsistente zichtbaarheid van Webex-abonnementen op verschillende Cisco-beheerplatforms. De weergave Partner Hub in Control Hub toont alleen een verlopen abonnement terwijl het actieve abonnement niet wordt weergegeven. De klantweergave binnen Control Hub geeft echter correct het actieve abonnement weer dat is toegewezen aan het Webex Calling-plan en Cisco Commerce Workspace (CCW) toont nauwkeurig alle drie abonnementen met hun huidige status. Deze discrepantie had invloed op API-gebaseerde factureringsprocessen, waardoor een goed abonnementsbeheer en factureringsactiviteiten werden voorkomen.

milieu

- Webex Calling organisatie met meerdere abonnementen.
- Partnerorganisatie die toegang heeft tot de Control Hub Partner View.
- Cisco Commerce Workspace (CCW) voor abonnementsbeheer
- Drie abonnementen: verlopen, geschorst, actief.
- API-gebaseerde factureringsintegratie die wordt beïnvloed door problemen met de zichtbaarheid van abonnementen.

resolutie

Het probleem is opgelost door doorverwijzing naar het XaaS Operations Support-team, dat een abonnementspatch heeft toegepast om de zichtbaarheid van het recht in de Partner Hub te

corrigeren.

Onderzoeksstappen uitgevoerd

Stap 1: Eerste probleemvalidatie

De eigenaar van de case heeft door de klant verstrekte screenshots bekeken die de discrepantie tussen de drie platforms bevestigen:

- Partner Hub: Alleen verlopen abonnement weergegeven.
- Customer Control Hub: Actief abonnement correct weergegeven.
- CCW: geeft alle drie de abonnementen nauwkeurig weer met de juiste statusinformatie.

Stap 2: Identificatie partnerorganisatie

Stap 3: Escalatie naar interne resources

De zaak werd doorgeschoven naar de Webex Cloud Team escalatie ingenieur die bevestigde dat het probleem uitgebreid buiten Control Hub en betrokken abonnement recht rapportage discrepanties.

Stap 4: XAAs Operations Support Engagement

Op basis van escalatierichtlijnen werd een zaak geopend met het XaaS Operations Support-team om de verschillen in abonnementsrechten te onderzoeken en te bepalen of patching van abonnementen vereist was.

Implementatie van resolutie

Het XaaS Operations Support-team heeft een abonnementspatch toegepast om het probleem met de zichtbaarheid van de Partner Hub op te lossen:

Stap 1: Abonnement patchen

Het XaaS-team patchte het actieve abonnement op de partnerorganisatie.

Stap 2: Verificatie

Nadat de patch was toegepast, bevestigde de klant dat het probleem met de zichtbaarheid van het abonnement was opgelost en dat Partner Hub nu de status van het actieve abonnement correct heeft weergegeven.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was een probleem met de synchronisatie van abonnementsrechten tussen de back-endabonnementsdatabase en de weergaveinterface van de Partner Hub. Het actieve abonnement is correct geleverd in het systeem en zichtbaar in de weergave CCW en de Customer Control Hub, maar de rechteninformatie is niet correct gesynchroniseerd met de weergave Partner Hub. Dit vereiste een abonnementspatch van het XaaS Operations Support-team om de toewijzing van rechten te corrigeren en de juiste zichtbaarheid op alle beheerplatforms te herstellen.

Gerelateerde inhoud

- Open een hoesje en schakel over naar XaaS Ops Support
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.