Problemen oplossen met Webex-oproepen voor zelfservicebeheer van eindgebruikers voor bezet lampveld en gemonitorde lijnfuncties

Inhoud

uitgifte

Eindgebruikers in een Webex-belomgeving kunnen hun eigen Busy Lamp Field (BLF) en Monitored Line-instellingen niet zelf beheren of leveren via het Webex User Hub-portaal. Wanneer u de gebruikershub opent, zijn alleen snelheidsopties zichtbaar voor eindgebruikers, terwijl de configuratieopties BLF en Monitored Line niet beschikbaar zijn voor zelfbedieningsbeheer. Deze beperking vereist dat beheerders alle BLF- en Monitored Line-wijzigingen doorvoeren via de Control Hub, die niet langer houdbaar is wanneer meerdere gebruikers deze instellingen moeten beheren, met name in omgevingen waarin telefoons van derden worden gebruikt.

Het waargenomen specifieke gedrag omvat:

- De BLF/Monitored Line-opties worden niet weergegeven in de Webex User Hub-interface.
- Er is alleen een sneltoetsenconfiguratie beschikbaar voor zelfbediening door eindgebruikers.
- Alle BLF/Monitored Line-wijzigingen moeten door beheerders via de Control Hub worden uitgevoerd.
- De administratieve overhead wordt onhoudbaar met toenemende gebruikersverzoeken.

milieu

- Webex-belservice met toegang tot gebruikershub en Control Hub
- Telefoonapparaten van derden waarvoor BLF/Monitored Line-configuratie vereist is
- Type partnerorganisatie met meerdere eindgebruikers die selfservicemogelijkheden nodig hebben
- Administratieve toegang tot de Control Hub voor BLF/Monitored Line-beheer

- Eindgebruikers met toegang tot het webexportaal van de gebruikershub

resolutie

Na grondig onderzoek en intern onderzoek is bevestigd dat het zelfbedieningsbeheer van de eindgebruiker van de functies Busy Lamp Field (BLF) en Monitored Line op dit moment niet wordt ondersteund in Webex Calling. Deze bevindingen werden tijdens het onderzoek gedocumenteerd:

Validatiestappen uitgevoerd

Stap 1: Gebruikershub-interfacebeoordeling

Een voorbeeld van een gebruikersaccount werd onderzocht om de beschikbare selfservice-opties in de Webex User Hub te bevestigen. De beoordeling bevestigde dat alleen de configuratieopties voor de snelheidsregelaar beschikbaar zijn voor eindgebruikers, zonder BLF- of monitoringlijnbeheermogelijkheden.

Stap 2: Controlehub-functionaliteitsverificatie

De interface van de beheerhub is geverifieerd om te bevestigen dat wijzigingen in BLF en Monitored Line met succes kunnen worden geconfigureerd via het beheerportaal, waarmee wordt bevestigd dat de functionaliteit bestaat maar beperkt is tot beheerderstoegang.

Stap 3: Intern onderzoek en laboratoriumomgeving controleren

Intern onderzoek werd uitgevoerd om te bepalen of er ondersteunde methoden bestaan voor zelfservicebeheer van BLF/Monitored Line-functies door eindgebruikers. Dit omvatte het controleren van laboratoriumomgevingsconfiguraties en alternatieve benaderingen, maar er werden geen ondersteunde opties geïdentificeerd.

Huidige workaround

De enige beschikbare methode voor het beheer van BLF- en Monitored Line-instellingen is via

beheerderstoegang tot de Control Hub. Organisaties die frequente wijzigingen in deze instellingen nodig hebben, moeten blijven vertrouwen op administratieve interventie voor alle BLF- en Monitored Line-provisioning en -wijzigingen.

aanbevelingen

Voor organisaties met hoge BLF- en Monitored Line-beheervereisten:

- Stel een gestroomlijnd beheerproces in voor de afhandeling van verzoeken van gebruikers.
- Overweeg het implementeren van een ticketsysteem voor efficiënt verzoekbeheer.
- Documenteer specifieke vereisten voor telefoonmodellen van derden om configuratieworkflows te optimaliseren.
- Monitor Webex Calling functie updates voor potentiële toekomstige self-service mogelijkheden.

Oorzaak

De beperking is te wijten aan de huidige Webex Calling-platformontwerpbeperkingen waarbij functies voor het beheer van bezette lampen en bewaakte lijnen alleen toegankelijk zijn via de interface van de administratieve Control Hub. Het User Hub-portaal is ontworpen met een beperkte reeks selfservicefuncties die momenteel snelheidsregelbeheer omvat, maar BLF- en Monitored Line-configuratiemogelijkheden uitsluit. Deze architectonische ontwerpkeuze beperkt deze geavanceerde telefoniefuncties tot alleen toegang op beheerdersniveau.

Gerelateerde inhoud

- 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.