Resolver Discrepância De Exibição De Assinatura De Exibição De Parceiro Do Webex Control Hub

Contents

Problema

Uma empresa parceira experimentou uma visibilidade de assinatura inconsistente do Webex em diferentes plataformas de gerenciamento da Cisco. O modo de exibição do Partner Hub no Control Hub exibiu apenas uma assinatura expirada, mas não exibiu a assinatura ativa. No entanto, a visualização do cliente no Control Hub exibiu corretamente a assinatura ativa atribuída ao plano Webex Calling e o Cisco Commerce Workspace (CCW) exibiu com precisão as três assinaturas com seus status atuais. Essa discrepância estava afetando os processos de cobrança baseados em API, impedindo o gerenciamento de assinatura e as operações de cobrança adequados.

Ambiente

- Organização Webex Calling com várias assinaturas.
- Organização do parceiro acessando a Exibição do Parceiro do Hub de Controle.
- Cisco Commerce Workspace (CCW) para gerenciamento de assinatura
- Três assinaturas envolvidas: Expirado, suspenso, ativo.
- Integração de cobrança baseada em API afetada por problemas de visibilidade de assinatura.

Resolução

O problema foi resolvido por meio do encaminhamento para a equipe de suporte a operações de XaaS, que aplicou um patch de assinatura para corrigir a visibilidade de qualificação no Partner Hub.

Etapas da investigação executadas

Passo 1: Validação inicial do problema

O proprietário do caso analisou as capturas de tela fornecidas pelo cliente confirmando a discrepância de exibição da assinatura nas três plataformas:

- Hub do parceiro: Mostrado apenas assinatura expirada.
- Hub de controle do cliente: Assinatura ativa exibida corretamente.
- CCW: Refletiu com precisão todas as três assinaturas com informações de status apropriadas.

Passo 2: Identificação da empresa do parceiro

Passo 3: Escalonamento para recursos internos

O caso foi encaminhado para o engenheiro de encaminhamento da equipe de nuvem do Webex, que confirmou que o problema se estendeu além do Control Hub e envolveu discrepâncias no relatório de direito de assinatura.

Passo 4: Compromisso de suporte a operações XaaS

Com base na orientação de escalonamento, um caso foi aberto com a equipe de suporte a operações de XaaS para investigar as discrepâncias de qualificação de assinatura e determinar se a correção de assinatura era necessária.

Implementação da resolução

A equipe de suporte a operações de XaaS aplicou um patch de assinatura para resolver o problema de visibilidade do Partner Hub:

Passo 1: Patch de Assinatura

A equipe de XaaS corrigiu a assinatura ativa para a empresa do parceiro.

Passo 2: Verificação

Após a aplicação do patch, o cliente confirmou que o problema de visibilidade da assinatura foi resolvido e que o Partner Hub exibiu corretamente o status da assinatura ativa.

Causa

A causa raiz foi um problema de sincronização de qualificação de assinatura entre o banco de dados de assinatura de back-end e a interface de exibição do Partner Hub. A assinatura ativa foi provisionada corretamente no sistema e visível no CCW e na exibição do Hub de controle do cliente, mas as informações de qualificação não foram sincronizadas corretamente com a exibição do Hub do parceiro. Isso exigiu um patch de assinatura da equipe de suporte a operações de XaaS para corrigir o mapeamento de direitos e restaurar a visibilidade adequada em todas as plataformas de gerenciamento.

Conteúdo relacionado

- Abra um caso e encaminhe para o suporte a operações XaaS
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.