Solucionar problemas do gerenciamento de autoatendimento de usuário final do Webex para campos de luz de ocupado e recursos de linha monitorados

Contents

Problema

Os usuários finais em um ambiente de chamada Webex não conseguem gerenciar ou provisionar suas próprias configurações de Busy Lamp Field (BLF) e Monitoring Line por meio do portal Webex User Hub. Ao acessar o hub do usuário, somente as opções de discagem rápida ficam visíveis para os usuários finais, enquanto as opções de configuração de linha monitorada e RLO não estão disponíveis para o gerenciamento de autoatendimento. Essa limitação exige que os administradores façam todas as alterações de RLO e Linha monitorada por meio do Hub de controle, que se torna insustentável quando vários usuários precisam gerenciar essas configurações, particularmente em ambientes que usam telefones de terceiros.

O comportamento específico observado inclui:

- As opções de linha monitorada/RLO não são exibidas na interface do Webex User Hub.
- Somente a configuração de discagem rápida está disponível para o autoatendimento do usuário final.
- Todas as alterações de RLO/Linha monitorada devem ser executadas por administradores via Control Hub.
- A sobrecarga administrativa se torna insustentável com o aumento das solicitações dos usuários.

Ambiente

- Serviço de chamada do Webex com acesso ao hub de controle e ao hub de usuário
- Dispositivos telefônicos de terceiros que exigem configuração de linha BLF/monitorada
- Tipo de empresa do parceiro com vários usuários finais que precisam de recursos de autoatendimento
- Acesso administrativo ao Control Hub para BLF/gerenciamento de linha monitorada
- Usuários finais com acesso ao portal Webex User Hub

Resolução

Após uma investigação completa e uma pesquisa interna, foi confirmado que o gerenciamento de autoatendimento do usuário final dos recursos Busy Lamp Field (BLF) e Monitoring Line não é suportado no Webex Calling no momento. Estas conclusões foram documentadas durante o inquérito:

Etapas de Validação Executadas

Passo 1: Revisão da Interface do Hub de Usuário

Um exemplo de conta de usuário foi examinado para confirmar as opções de autoatendimento disponíveis no Webex User Hub. A revisão confirmou que apenas as opções de configuração de discagem rápida estão disponíveis para os usuários finais, sem recursos de gerenciamento de linha monitorada ou RLO presentes.

Passo 2: Verificação da funcionalidade do hub de controle

A interface do Hub de Controle administrativo foi verificada para confirmar se as alterações de RLO e Linha Monitorada podem ser configuradas com êxito por meio do portal administrativo, confirmando que a funcionalidade do recurso existe, mas está restrita somente ao acesso do administrador.

Passo 3: Pesquisa interna e verificação de ambiente de laboratório

Uma pesquisa interna foi realizada para determinar se existem métodos compatíveis para o gerenciamento de autoatendimento do usuário final de recursos de linha BLF/monitorada. Isso incluiu a verificação de configurações de ambiente de laboratório e abordagens alternativas, mas nenhuma opção suportada foi identificada.

Solução alternativa atual

O único método disponível para gerenciar as configurações de RLO e Linha monitorada é através do acesso do administrador ao Hub de controle. As empresas que precisam de alterações frequentes nessas configurações devem continuar a depender da intervenção administrativa para todo o provisionamento e modificações de RLO e linha monitorada.

Recomendações

Para organizações com BLF de alto volume e requisitos de gerenciamento de linha monitorada:

- Estabelecer um processo administrativo simplificado para lidar com as solicitações dos usuários.
- Considere a implementação de um sistema de tíquetes para um gerenciamento de solicitações eficiente.
- Documente os requisitos específicos do modelo de telefone de terceiros para otimizar os fluxos de trabalho de configuração.
- Monitore as atualizações do recurso Webex Calling para possíveis recursos de autoatendimento futuros.

Causa

A limitação se deve às restrições atuais de design da plataforma Webex Calling, em que os recursos de gerenciamento de campo de luz ocupada e linha monitorada só podem ser acessados por meio da interface administrativa do Control Hub. O portal do Hub de usuários foi projetado com um conjunto limitado de recursos de autoatendimento que atualmente inclui o gerenciamento de discagem rápida, mas exclui os recursos de configuração de linha monitorada e RLO. Essa escolha de design de arquitetura restringe esses recursos avançados de telefonia apenas ao acesso de nível de administrador.

Conteúdo relacionado

- 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.