解決Webex控制中心合作夥伴檢視訂閱顯示差異

目錄

問題

合作夥伴組織在不同的思科管理平台中遇到不一致的Webex訂用可見性。Control Hub中的Partner Hub檢視僅顯示已過期的訂閱，但未能顯示活動訂閱。但是，Control Hub中的客戶檢視正確顯示了分配給Webex Calling計畫的活動訂閱，思科商務工作空間(CCW)準確顯示了所有三個訂閱及其當前狀態。這種差異影響了基於API的計費流程，阻礙了正確的訂閱管理和計費操作。

環境

- 具有多個訂閱的Webex呼叫組織。
- 合作夥伴組織訪問Control Hub合作夥伴檢視。
- 適用於訂閱管理的Cisco Commerce Workspace(CCW)
- 涉及三個訂閱：已過期、已掛起、處於活動狀態。
- 基於API的計費整合受訂用可視性問題影響。

解析

通過上報給XaaS操作支援團隊解決了此問題，該團隊應用了訂閱修補程式以更正Partner Hub中的授權可見性。

已執行的調查步驟

步驟 1:初始問題驗證

案例所有者檢視了客戶提供的螢幕截圖，確認三個平台上的訂閱顯示差異：

- 合作夥伴中心：僅顯示已過期的訂閱。
- 客戶控制中心：正確顯示活動訂閱。
- CCW:以適當的狀態資訊準確反映所有三個訂閱。

步驟 2:合作夥伴組織標識

步驟 3:上報到內部資源

此案例已上報給Webex雲團隊升級工程師，工程師確認此問題超出了控制中心範圍，並且涉及訂閱授權報告差異。

步驟 4:XaaS運營支援專案

根據升級指南，已與XaaS操作支援團隊一起開啟一個案例，以調查訂閱授權差異，並確定是否需要訂閱修補程式。

解決方案實施

XaaS運營支援團隊應用了訂閱補丁以解決合作夥伴中心可視性問題：

步驟 1:訂閱修補

XaaS團隊為合作夥伴組織的有效訂閱打補丁。

步驟 2:驗證

應用補丁後，客戶確認訂用可見性問題已解決，並且Partner Hub現在正確顯示了活動訂用狀態。

原因

根本原因是後端訂閱資料庫和Partner Hub顯示介面之間的訂閱授權同步問題。活動訂閱已在系統中正確設定，並且在CCW和客戶控制中心檢視中可見，但權利資訊沒有正確同步到Partner Hub檢視。這需要XaaS操作支援團隊提供訂閱補丁以更正權利對映並在所有管理平台中恢復正確的可視性。

相關內容

- 建立案例並上報給XaaS Ops支援
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。