Fehlerbehebung bei der Deaktivierung von Hybridanrufen im Spinning-Status festgefahren

Inhalt

Problem

Beim Versuch, den Hybrid-Calling für WebEx Geräte vom Control Hub aus zu deaktivieren, bleibt der Deaktivierungsprozess hängen und zeigt "Hybrid-Calling aus 98 Arbeitsbereichen entfernen" an. Der Prozess verbleibt über 30 Minuten im "Spinning"-Zustand. Dies geschieht, obwohl alle einzelnen Arbeitsbereiche bereits erfolgreich in FreeCalling umgewandelt wurden und die lokalen UCM-Knoten heruntergefahren wurden.

Die HAR-Protokollanalyse zeigte während des Deaktivierungsvorgangs Backend-Fehler, die insbesondere zeigten, dass der Service "spark-hybrid-impinterop" 3.586 Objekte in einem Fehlerzustand enthielt, wodurch die Beendigung des Backend-Deaktivierungsauftrags blockiert wurde. Das Problem bestand weiter, als versucht wurde, die Deaktivierung von mehreren Computern und Browsern aus durchzuführen.

Umwelt

- Cloud- und Hybrid-Produkte - Hybrid-Anrufe für WebEx Geräte
- Control Hub-Administrationsschnittstelle
- Organisation mit 98 zuvor für Hybrid Calling konfigurierten Arbeitsbereichen
- Alle Arbeitsbereiche wurden bereits vor dem Deaktivierungsversuch auf Organisationsebene in FreeCalling konvertiert.
- Standortbasierte UCM-Knoten werden heruntergefahren
- Expressway-Server sind für Hybrid-Kalender- und Messaging-Services weiterhin betriebsbereit

Auflösung

Das Problem wurde durch den Versuch behoben, die Hybrid-Anruffunktion mithilfe eines Inkognito-Browserfensters zu deaktivieren. Dieser Diagnoseschritt hat die Deaktivierung der Hybrid-Anrufe auf Organisationsebene, die sich im Status "Spinnen" befunden hatte, erfolgreich abgeschlossen.

Durchgeführte Schritte zur Fehlerbehebung

Schritt 1: Sammeln Sie HAR-Protokolle während des Deaktivierungsversuchs.

Während der Deaktivierung des Hybrid-Calling-Vorgangs wurden HAR-Protokolle bei der Wiedergabe des Spinnverhaltens erfasst. Die Protokolle enthüllten Backend-Fehler im Funken-Hybrid-Impinterop-Service.

Phase 2: HAR-Protokolldaten analysieren

Die HAR-Protokollanalyse zeigte diesen Fehlerstatus in den Backend-Diensten an:


```
"serviceId": "spark-hybrid-impinterop",
"notActivated": 0,
"notActivatedWithWarning": 0,
"activated": 186,
"activatedWithWarning": 0,
"error": 3586,
"deactivated": 0,
"notEntitled": 0,
"total": 3772
```


Schritt 3: Versuchen Sie, die Deaktivierung mithilfe des Inkognito-Browserfensters durchzuführen.

Navigieren Sie zu Control Hub > Services > Hybrid, und versuchen Sie, Hybrid Calling mithilfe eines inkognitiven Browserfensters zu deaktivieren.

Schritt 4: Überprüfen der erfolgreichen Deaktivierung

Die Deaktivierung wurde erfolgreich abgeschlossen, wenn sie im Fenster des Inkognito-Browsers durchgeführt wurde und Hybrid Calling vollständig von der Organisationsebene entfernt wurde.

Ursache

Die Ursache hing mit dem Sitzungsstatus des Browsers oder mit zwischengespeicherten Daten zusammen, die den Deaktivierungsprozess für Hybrid-Anrufe im Control Hub beeinträchtigten. Der Backend-Funken-Hybrid-Impinterop-Service wies eine große Anzahl von Objekten (3.586) in einem Fehlerzustand auf, der den Abschluss des Deaktivierungsauftrags blockierte, wenn der Zugriff über eine Standard-Browsersitzung erfolgte. Durch die Verwendung eines Inkognito-Browserfensters, das mit einem sauberen Sitzungszustand ohne zwischengespeicherte Daten beginnt, konnte der Deaktivierungsprozess erfolgreich abgeschlossen werden.

Verwandte Inhalte

- Generieren Sie eine HAR-Datei in Ihrem Browser
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.