Resolución de problemas de desactivación de llamada híbrida bloqueada en estado giratorio

Contenido

Problema

Al intentar desactivar Hybrid Calling for Webex Devices de Control Hub, el proceso de desactivación se atasca y muestra "Remoción de Hybrid Calling de 98 espacios de trabajo" y permanece en estado giratorio por más de 30 minutos. Esto ocurre aunque todos los espacios de trabajo individuales ya se han convertido correctamente a freeCalling y los nodos UCM en las instalaciones se han cerrado.

El análisis del registro HAR reveló errores de back-end durante el proceso de desactivación, lo que mostró específicamente que el servicio de spark-hybrid-impinterop tenía 3586 objetos en estado de error, lo que impedía la finalización del trabajo de desactivación de back-end. El problema persistió al intentar la desactivación desde varios equipos y exploradores.

Entorno

- Productos híbridos y en la nube: llamadas híbridas para dispositivos Webex
- Interfaz de administración del concentrador de control
- Organización con 98 espacios de trabajo previamente configurados para Hybrid Calling
- Todos los espacios de trabajo ya convertidos a freeCalling antes del intento de desactivación a nivel de organización
- Cierre de nodos UCM en las instalaciones
- Servidores de Expressway aún operativos para los servicios de calendario y mensajería híbridos

Resolución

El problema se resolvió al intentar la desactivación de Hybrid Calling usando una ventana del navegador de incógnito. Este paso de diagnóstico completó correctamente la desactivación de Hybrid Calling a nivel de organización que se había detenido en el estado de giro.

Pasos de resolución de problemas realizados

Paso 1: Recopile registros HAR durante el intento de desactivación.

Se recopilaron registros HAR mientras se reproducía el comportamiento de giro durante el proceso de desactivación de Hybrid Calling. Los registros revelaron errores de backend en el servicio spark-hybrid-impinterop.

Paso 2: Analizar datos de registro HAR

El análisis de registro HAR mostró este estado de error en los servicios backend:


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


Paso 3: Intente la desactivación usando la ventana del explorador de incógnito.

Navegue hasta Control Hub > Services > Hybrid e intente desactivar Hybrid Calling usando una ventana de incógnito del navegador.

Paso 4: Verifique la desactivación correcta.

La desactivación se completó correctamente cuando se realizó en la ventana del navegador de incógnito, con Hybrid Calling completamente eliminado del nivel de organización.

Causa

La causa raíz estaba relacionada con el estado de la sesión del navegador o con los datos almacenados en caché que estaban interfiriendo con el proceso de desactivación de Hybrid Calling en Control Hub. El servicio backend spark-hybrid-impinterop tenía un gran número de objetos (3586) en estado de error, que bloqueaba la finalización del trabajo de desactivación cuando se accedía a través de una sesión de explorador estándar. El uso de una ventana del navegador de incógnito, que comienza con un estado de sesión limpio sin datos almacenados en caché, permitió que el proceso de desactivación se completara correctamente.

Contenido relacionado

- Generar un archivo HAR en el explorador
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).