Dépannage de la désactivation d'appels hybrides bloqués en état de rotation

Table des matières

Problème

Lorsque vous essayez de désactiver l'appel hybride pour les périphériques Webex à partir du Control Hub, le processus de désactivation est bloqué et affiche « Removing Hybrid Calling from 98 workspaces » (Suppression de l'appel hybride de 98 espaces de travail) et reste dans un état de rotation pendant plus de 30 minutes. Cela se produit même si tous les espaces de travail individuels ont déjà été convertis avec succès en FreeCalling et que les noeuds UCM sur site ont été arrêtés.

L'analyse du journal HAR a révélé des erreurs de back-end pendant le processus de désactivation, montrant spécifiquement que le service spark-hybrid-impinterop avait 3 586 objets dans un état d'erreur, ce qui bloquait l'achèvement de la tâche de désactivation de back-end. Le problème a persisté lors de la tentative de désactivation à partir de plusieurs ordinateurs et navigateurs.

Environnement

- Produits cloud et hybrides - Appels hybrides pour les appareils Webex
- Interface d'administration du Control Hub
- Organisation avec 98 espaces de travail configurés précédemment pour l'appel hybride
- Tous les espaces de travail ont déjà été convertis en freeCalling avant la tentative de désactivation au niveau de l'organisation
- Les noeuds UCM sur site sont arrêtés
- Serveurs Expressway toujours opérationnels pour les services de calendrier et de messagerie hybrides

Résolution

Le problème a été résolu en essayant la désactivation de l'appel hybride à l'aide d'une fenêtre de navigateur incognito. Cette étape de diagnostic a terminé avec succès la désactivation de l'appel hybride au niveau de l'organisation qui avait été bloquée dans l'état tournant.

Étapes de dépannage effectuées

Étape 1: Collecter les journaux HAR pendant la tentative de désactivation.

Les journaux HAR ont été collectés lors de la reproduction du comportement de rotation pendant le processus de désactivation de l'appel hybride. Les journaux ont révélé des erreurs dorsales dans le service spark-hybrid-impinterop.

Étape 2: Analyser les données du journal HAR

L'analyse du journal HAR a montré cet état d'erreur dans les services principaux :


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


Étape 3: Essayez de désactiver en utilisant la fenêtre du navigateur incognito.

Accédez à Control Hub > Services > Hybrid et essayez de désactiver l'appel hybride à l'aide d'une fenêtre de navigateur incognito.

Étape 4: Vérifiez que la désactivation a réussi.

La désactivation s'est terminée correctement lorsqu'elle a été effectuée dans la fenêtre du navigateur incognito, avec l'appel hybride complètement supprimé du niveau de l'organisation.

Motif

La cause principale était liée à l'état de session du navigateur ou aux données mises en cache qui interféraient avec le processus de désactivation de l'appel hybride dans le Control Hub. Le service dorsal d'interfonctionnement hybride-étincelle-impitoyable avait un grand nombre d'objets (3 586) dans un état d'erreur, ce qui bloquait l'achèvement de la tâche de désactivation lorsqu'on y accédait par le biais d'une session de navigateur standard. L'utilisation d'une fenêtre de navigateur incognito, qui démarre avec un état de session propre sans données mises en cache, a permis au processus de désactivation de se terminer avec succès.

Autres informations utiles

- Générer un fichier HAR dans votre navigateur
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.