Risoluzione dei problemi relativi alla disattivazione della chiamata ibrida bloccata nello stato di rotazione

Sommario

Problema

Quando si tenta di disattivare Hybrid Calling for Webex Devices da Control Hub, il processo di disattivazione si blocca visualizzando "Removing Hybrid Calling from 98 workspaces" e rimane in uno stato di rotazione per oltre 30 minuti. Questo si verifica anche se tutte le singole aree di lavoro sono già state convertite in freeCalling e i nodi UCM locali sono stati chiusi.

L'analisi del registro HAR ha rilevato errori di back-end durante il processo di disattivazione, mostrando in particolare che il servizio spark-hybrid-impinterop aveva 3.586 oggetti in uno stato di errore, che bloccava il completamento del processo di disattivazione di back-end. Il problema persiste durante il tentativo di disattivazione da più computer e browser.

Ambiente

- Prodotti Cloud e Hybrid - Hybrid Calling per dispositivi Webex
- Interfaccia di amministrazione Control Hub
- Organizzazione con 98 aree di lavoro configurate in precedenza per la chiamata ibrida
- Tutte le aree di lavoro sono già state convertite in freeCalling prima del tentativo di disattivazione a livello di organizzazione
- Chiusura dei nodi UCM locali
- Server Expressway ancora operativi per i servizi Hybrid Calendar e Messaging

Risoluzione

Il problema è stato risolto tentando la disattivazione tramite chiamata ibrida utilizzando una finestra del browser in incognito. Questo passaggio diagnostico ha completato la disattivazione di Hybrid Calling a livello di organizzazione che era stata bloccata nello stato di rotazione.

Fasi di risoluzione dei problemi

Passaggio 1: Raccogliere i registri HAR durante il tentativo di disattivazione.

Sono stati raccolti log HAR durante la riproduzione del comportamento di rotazione durante il processo di disattivazione di Hybrid Calling. I registri hanno rilevato errori di back-end nel servizio spark-hybrid-impinterop.

Passaggio 2: Analizza dati registro HAR

L'analisi del log HAR ha mostrato questo stato di errore nei servizi back-end:


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


Passaggio 3: Tentare la disattivazione utilizzando la finestra del browser in incognito.

Passare a Hub di controllo > Servizi > Ibrido e tentare di disattivare la chiamata ibrida utilizzando una finestra del browser in incognito.

Passaggio 4: Verificare che la disattivazione sia riuscita.

La disattivazione è stata completata correttamente quando è stata eseguita nella finestra del browser in incognito, con Hybrid Calling completamente rimosso dal livello dell'organizzazione.

Causa

La causa principale è correlata allo stato della sessione del browser o ai dati memorizzati nella cache che interferivano con il processo di disattivazione di Hybrid Calling nell'hub di controllo. Il servizio back-end spark-hybrid-impinterop ha un numero elevato di oggetti (3.586) in stato di errore, che blocca il completamento del processo di disattivazione quando vi si accede tramite una sessione standard del browser. L'utilizzo di una finestra del browser in incognito, che inizia con uno stato di sessione pulita senza dati memorizzati nella cache, ha consentito il completamento del processo di disattivazione.

Contenuto correlato

- Generare un file HAR nel browser
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).