ハイブリッドコールの非アクティブ化がSpinning Stateでスタックする問題のトラブルシューティング

内容

問題

Control HubからWebexデバイスのハイブリッドコールを非アクティブ化しようとすると、非アクティブ化プロセスが「Removing Hybrid Calling from 98 workspaces」と表示されてスタックし、30分以上にわたり回転状態が続きます。これは、すべての個別ワークスペースがすでにfreeCallingに正常に変換され、オンプレミスのUCMノードがシャットダウンされている場合でも発生します。

HARログ分析により、非アクティブ化プロセス中のバックエンドエラーが明らかになり、特にspark-hybrid-iminteropサービスに3,586個のオブジェクトがエラー状態にあることが示されました。これにより、バックエンドの非アクティブ化ジョブの完了がブロックされていました。複数のコンピュータおよびブラウザから非アクティブ化を試みても、問題が解決しない。

環境

- クラウドおよびハイブリッド製品：Webexデバイス用のハイブリッドコール
- Control Hub管理インタフェース
- ハイブリッドコール用に設定済みのワークスペースが98ヵ所ある組織
- 組織レベルの非アクティブ化を試みる前にfreeCallingに既に変換されたすべてのワークスペース
- オンプレミスUCMノードのシャットダウン
- Expresswayサーバは、引き続きハイブリッドカレンダーおよびメッセージングサービスに対応

解決方法

この問題は、Incognitoブラウザウィンドウを使用してハイブリッドコールの非アクティブ化を試みることで解決されました。この診断ステップでは、スピニング状態のままになっていた組織レベルのハイブリッドコールの非アクティブ化が正常に完了しました。

実施されたトラブルシューティング手順

ステップ1：非アクティブ化試行中のHARログを収集します。

HARログは、ハイブリッドコールの非アクティブ化処理中のスピン動作を再現しながら収集されました。ログから、spark-hybrid-iminteropサービスのバックエンドエラーが判明しました。

手順2:HARログデータの分析

HARログ分析では、バックエンドサービスに次のエラー状態が表示されました。


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


ステップ3:Incognitoブラウザウィンドウを使用して非アクティブ化を試みます。

Control Hub > Services > Hybridの順に移動し、Incognitoのブラウザウィンドウを使用してハイブリッドコールを非アクティブにしてみます。

手順4：非アクティブ化が正常に完了したことを確認します。

非アクティブ化は、incognitoブラウザウィンドウで実行すると正常に完了し、ハイブリッドコールは組織レベルから完全に削除されました。

原因

根本的な原因は、Control Hubのハイブリッドコールの非アクティブ化プロセスを妨げるブラウザセッション状態またはキャッシュデータに関連していました。バックエンドのspark-hybrid-iminteropサービスには多数のオブジェクト(3,586)がエラー状態にあり、標準的なブラウザセッションを介してアクセスすると、非アクティブ化ジョブの完了がブロックされていました。キャッシュされたデータのないクリーンなセッション状態で開始するIncognitoブラウザウィンドウを使用すると、非アクティブ化プロセスが正常に完了しました。

関連コンテンツ

- ブラウザでHARファイルを生成する
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。