회전하는 상태에서 중단된 하이브리드 통화 비활성화 문제 해결

목차

문제

Control Hub에서 Webex 디바이스에 대한 Hybrid Calling을 비활성화하려고 하면 비활성화 프로세스가 "98개 작업 영역에서 Hybrid Calling 제거"를 표시하는 동안 중단되고 30분 이상 회전하는 상태로 유지됩니다. 이는 모든 개별 작업 영역이 이미 freeCalling으로 성공적으로 변환되었으며 온-프레미스 UCM 노드가 종료되었더라도 발생합니다.

HAR 로그 분석에서 비활성화 프로세스 중 백엔드 오류가 발견되었습니다. 특히 spark-hybrid-impinterop 서비스의 오류 상태에 있는 개체가 3,586개이며, 이는 백엔드 비활성화 작업의 완료를 차단한 것입니다. 여러 컴퓨터 및 브라우저에서 비활성화할 때 문제가 지속되었습니다.

환경

- 클라우드 및 하이브리드 제품 - Webex 장치를 위한 하이브리드 통화
- Control Hub 관리 인터페이스
- 이전에 Hybrid Calling을 위해 구성된 98개의 작업 공간이 있는 조직
- 조직 수준 비활성화 시도 전에 모든 작업 영역이 이미 freeCalling으로 변환되었습니다.
- 온프레미스 UCM 노드가 종료됨
- Expressway 서버는 하이브리드 달력 및 메시징 서비스를 위해 여전히 작동 중

해결

익명 브라우저 창을 사용하여 Hybrid Calling을 비활성화하여 문제가 해결되었습니다. 이 진단 단계에서는 순환 상태에서 중단된 조직 수준 하이브리드 통화 비활성화를 완료했습니다.

수행된 트러블슈팅 단계

1단계: 비활성화 시도 중 HAR 로그를 수집합니다.

HAR 로그는 Hybrid Calling 비활성화 과정에서 회전 동작을 재생하는 동안 수집되었다. 로그에서 spark-hybrid-impinterop 서비스의 백엔드 오류를 발견했습니다.

2단계: HAR 로그 데이터 분석

HAR 로그 분석에서 백 엔드 서비스에 이 오류 상태가 표시되었습니다.


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


3단계: 익명 브라우저 창을 사용하여 비활성화를 시도합니다.

Control Hub(제어 허브) > Services(서비스) > Hybrid(하이브리드)로 이동하고 익명 브라우저 창을 사용하여 하이브리드 통화를 비활성화합니다.

4단계: 성공적으로 비활성화되었는지 확인합니다.

익명 브라우저 창에서 수행하면 비활성화가 성공적으로 완료되었으며 하이브리드 호출이 조직 레벨에서 완전히 제거되었습니다.

원인

근본 원인은 브라우저 세션 상태 또는 캐시된 데이터로 인해 Control Hub의 하이브리드 호출 비활성화 프로세스를 방해하는 것과 관련이 있습니다. 백 엔드 spark-hybrid-impinterop 서비스에 오류 상태의 개체 수(3,586개)가 너무 많아서 표준 브라우저 세션을 통해 액세스할 때 비활성화 작업의 완료를 차단했습니다. 캐시된 데이터 없이 정상 세션 상태로 시작하는 익명 브라우저 창을 사용하

면 비활성화 프로세스가 성공적으로 완료됩니다.

관련 콘텐츠

- 브라우저에서 HAR 파일 생성
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.