Problemen oplossen met deactivering van hybride bellen vastgelopen in draaiende toestand

Inhoud

uitgifte

Wanneer u probeert Hybrid Calling for Webex Devices uit de Control Hub te deactiveren, blijft het deactiveringsproces vastzitten en wordt "Hybrid Calling Removing from 98 workspaces" weergegeven en blijft het meer dan 30 minuten draaien. Dit gebeurt ook al zijn alle afzonderlijke werkruimten al met succes omgezet naar freeCalling en zijn de UCM-knooppunten op locatie uitgeschakeld.

De HAR-loganalyse onthulde backend-fouten tijdens het deactiveringsproces, waarbij specifiek werd aangetoond dat de vonk-hybride-impinteropservice 3.586 objecten in een foutstatus had, waardoor de voltooiing van de backend-deactiveringstaak werd geblokkeerd. Het probleem bleef bestaan toen de deactivering van meerdere computers en browsers werd geprobeerd.

milieu

- Cloud en hybride producten - Hybride bellen voor Webex-apparaten
- Beheerinterface van Control Hub
- Organisatie met 98 eerder geconfigureerde werkruimten voor hybride bellen
- Alle werkruimten die al zijn geconverteerd naar freeCalling voordat de deactiveringspoging op organisatieniveau plaatsvindt
- UCM-knooppunten op locatie worden afgesloten
- Expressway-servers nog steeds operationeel voor Hybrid Calendar- en Messaging-services

resolutie

Het probleem werd opgelost door de deactivering van Hybrid Calling te proberen met behulp van

een incognito-browservenster. Deze diagnostische stap heeft met succes de deactivering van de hybride oproepfunctie op orgaanniveau voltooid die in de draaiende toestand was vastgelopen.

Uitgevoerde stappen voor probleemoplossing

Stap 1: Verzamel HAR-logs tijdens de deactiveringspoging.

HAR-logs werden verzameld tijdens het reproduceren van het draaigedrag tijdens het deactiveringsproces van Hybrid Calling. De logs onthulden backend-fouten in de vonk-hybride-impinterop-service.

Stap 2: HAR-loggegevens analyseren

De HAR-loganalyse toonde deze foutstatus aan in de backendservices:


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


Stap 3: Probeer deactivering met behulp van incognito browser venster.

Navigeer naar Control Hub > Services > Hybrid en probeer Hybrid Calling te deactiveren met behulp van een incognito-browservenster.

Stap 4: Controleer de deactivering.

De deactivering is met succes voltooid wanneer uitgevoerd in het incognito-browservenster, waarbij Hybrid Calling volledig is verwijderd van het organisatieniveau.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was gerelateerd aan de status van de browsersessie of gegevens in de cache die interfereerden met het deactiveringsproces van Hybrid Calling in Control Hub. De backend vonk-hybride-impinterop-service had een groot aantal objecten (3.586) in een foutstatus, waardoor de voltooiing van de deactiveringstaak werd geblokkeerd wanneer deze via een standaard browsersessie werd geopend. Met behulp van een incognito-browservenster, dat begint met een schone sessiestatus zonder gegevens in de cache, kon het deactiveringsproces met succes worden voltooid.

Gerelateerde inhoud

- Genereer een HAR-bestand in uw browser
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.