Solucionar problemas de desativação de chamada híbrida travada no estado de rotação

Contents

Problema

Ao tentar desativar a Chamada Híbrida para Dispositivos Webex do Control Hub, o processo de desativação fica travado exibindo "Removendo a Chamada Híbrida de 98 espaços de trabalho" e permanece em um estado giratório por mais de 30 minutos. Isso ocorre mesmo que todos os espaços de trabalho individuais já tenham sido convertidos com êxito em freeCalling e os nós UCM locais tenham sido desligados.

A análise do log HAR revelou erros de back-end durante o processo de desativação, mostrando especificamente que o serviço spark-hybrid-impinterop tinha 3.586 objetos em um estado de erro, o que estava bloqueando a conclusão do trabalho de desativação de back-end. O problema persistiu ao tentar a desativação de vários computadores e navegadores.

Ambiente

- Nuvem e produtos híbridos - chamada híbrida para dispositivos Webex
- Interface de administração do Control Hub
- Organização com 98 espaços de trabalho configurados anteriormente para Chamada Híbrida
- Todos os espaços de trabalho já convertidos em freeCalling antes da tentativa de desativação em nível de organização
- Nós UCM locais desligados
- Servidores Expressway ainda operacionais para serviços de calendário e mensagens híbridos

Resolução

O problema foi resolvido com a tentativa de desativação da Chamada Híbrida usando uma janela de navegador incognito. Esta etapa de diagnóstico concluiu com êxito a desativação da Chamada Híbrida no nível da organização que estava presa no estado giratório.

Etapas de Troubleshooting Executadas

Passo 1: Colete logs HAR durante a tentativa de desativação.

Os registros HAR foram coletados durante a reprodução do comportamento de rotação durante o processo de desativação da Chamada Híbrida. Os registros revelaram erros de back-end no serviço spark-hybrid-impinterop.

Passo 2: Analisar dados de log HAR

A análise de log HAR mostrou este estado de erro nos serviços de back-end:


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


Passo 3: Tente a desativação usando uma janela do navegador anônima.

Navegue até Control Hub > Services > Hybrid e tente desativar a chamada híbrida usando uma janela de navegador oculta.

Passo 4: Verifique a desativação bem-sucedida.

A desativação foi concluída com êxito quando executada na janela do navegador oculto, com a Chamada Híbrida totalmente removida do nível da organização.

Causa

A causa raiz estava relacionada ao estado da sessão do navegador ou aos dados em cache que estavam interferindo no processo de desativação da Chamada Híbrida no Hub de Controle. O serviço back-end spark-hybrid-impinterop tinha um grande número de objetos (3.586) em estado de erro, o que estava bloqueando a conclusão do trabalho de desativação quando acessado através de uma sessão padrão do navegador. O uso de uma janela de navegador incognitiva, que começa com um estado de sessão limpo sem dados armazenados em cache, permitiu que o processo de desativação fosse concluído com êxito.

Conteúdo relacionado

- Gerar um arquivo HAR no navegador
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.