对滞留在旋转状态的混合呼叫停用进行故障排除

目录

问题

当尝试从控制中心停用用于Webex设备的混合呼叫时，停用过程将停滞显示“从98个工作空间删除混合呼叫”，并且保持旋转状态超过30分钟。即使所有单独的工作空间都已成功转换为freeCalling且本地UCM节点已关闭，也会出现这种情况。

HAR日志分析在停用过程中发现后端错误，特别显示spark-hybrid-impinterop服务有3,586个对象处于错误状态，这阻止了后端停用作业的完成。当从多台计算机和浏览器尝试停用时，问题仍然存在。

环境

- 云和混合产品 — 针对Webex设备的混合呼叫
- 控制中心管理界面
- 组织拥有98个以前针对混合呼叫配置的工作空间
- 在组织级别停用尝试之前，所有工作空间都已转换为freeCalling
- 本地UCM节点关闭
- Expressway服务器仍可用于混合日历和消息传送服务

分辨率

通过使用隐名浏览器窗口尝试停用混合呼叫解决了此问题。此诊断步骤已成功完成组织级混合呼叫停用，该停用已停滞在旋转状态。

执行的故障排除步骤

步骤 1：在停用尝试期间收集HAR日志。

在混合呼叫停用过程中重现旋转行为时收集HAR日志。日志显示spark-hybrid-impinterop服务中的后端错误。

步骤 2：分析HAR日志数据

HAR日志分析显示后端服务中存在以下错误状态：


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


步骤 3：使用incognito浏览器窗口尝试停用。

导航到Control Hub > Services > Hybrid，然后尝试使用隐名浏览器窗口停用混合呼叫。

步骤 4：验证成功停用。

在隐名浏览器窗口中执行时，停用已成功完成，混合呼叫将从组织级别完全删除。

原因

根本原因与浏览器会话状态或缓存的数据有关，这些数据干扰了控制中心中的混合呼叫停用过程。后端spark-hybrid-impinterop服务有大量对象(3,586)处于错误状态，在通过标准浏览器会话访问时阻止完成停用作业。使用隐名浏览器窗口（以无缓存数据的正常会话状态开始），可以成功完成停用过程。

相关内容

- 在浏览器中生成HAR文件
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。