對停留在旋轉狀態的混合呼叫停用進行故障排除

目錄

問題

當嘗試從控制中心取消對Webex裝置的混合呼叫時，取消啟用過程將停滯顯示「從98個工作區中刪除混合呼叫」，並且保持旋轉狀態超過30分鐘。即使所有單獨的工作區都已成功轉換為freeCalling且本地UCM節點已關閉，也會出現這種情況。

HAR日誌分析顯示停用過程中出現後端錯誤，具體顯示spark-hybrid-impinterop服務有3,586個對象處於錯誤狀態，這阻止了後端停用作業的完成。從多台電腦和瀏覽器嘗試停用時，問題依然存在。

環境

- 雲和混合產品 — 適用於Webex裝置的混合呼叫
- 控制中心管理介面
- 以前為混合呼叫配置了98個工作空間的組織
- 在嘗試進行組織級停用之前，所有工作區都已轉換為freeCalling
- 本地UCM節點關閉
- Expressway伺服器仍可用於混合日曆和消息服務

解析

通過使用incognito瀏覽器視窗嘗試禁用混合呼叫解決了此問題。此診斷步驟已成功完成組織級混合呼叫停用，該操作已停滯在旋轉狀態。

已執行的故障排除步驟

步驟 1:在停用嘗試期間收集HAR日誌。

在混合呼叫停用過程中重現旋轉行為時收集了HAR日誌。日誌顯示spark-hybrid-impinterop服務中出現後端錯誤。

步驟 2:分析HAR日誌資料

HAR日誌分析顯示後端服務中存在以下錯誤狀態：


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


步驟 3:使用incognito瀏覽器視窗嘗試停用。

導航到Control Hub > Services > Hybrid，然後嘗試使用incognito瀏覽器視窗停用混合呼叫。

步驟 4:驗證是否成功停用。

在incognito瀏覽器視窗中執行時，停用成功完成，混合呼叫從組織級別完全刪除。

原因

根本原因與瀏覽器會話狀態或快取的資料有關，它們正在干擾Control Hub中的混合呼叫停用過程。後端spark-hybrid-impinterop服務有大量對象(3,586)處於錯誤狀態，這阻止了通過標準瀏覽器會話訪問停用作業完成。使用incognito瀏覽器視窗（從無快取資料的乾淨會話狀態開始），可以成功完成停用過程。

相關內容

- 在瀏覽器中生成HAR檔案
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。