Contenido

Introducción
prerrequisitos
Requisitos
Componentes Utilizados
Convenciones
Problema
Solución
Información Relacionada

Introducción

Una parte integrante de arquitectura Cisco para la Voz, los datos video e integrados (AVVID) y Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition entrega estas características sobre una infraestructura IP:

- Encaminamiento del contacto inteligente
- Tratamiento de llamada
- Integración de la telefonía en computadora de la red al escritorio (CTI)
- Administración de contactos de varios canales

El IPCC Enterprise de Cisco combina las funciones de varios canales y la Telefonía IP del Distribuidor automático de llamadas (ACD) en una única solución, que le permite para desplegar rápidamente una infraestructura distribuida del centro de llamadas.

La edición Enterprise del ICM de Cisco divide a los clientes en segmentos, monitorea la disponibilidad de recursos, y entrega cada contacto al recurso más apropiado dondequiera de la empresa. ¿ICM es la parte de la familia de productos del IPCC Enterprise y ICM es sí mismo una familia de productos? principalmente el CallRouter, el maderero, Peripheral Gateway (PG), y el Admin Workstation (AW).

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- Solución del IPCC Enterprise
- Solución ICM, entendiendo los conceptos del CallRouter, maderero, PG, AW

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de ICM 5.0 y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco.

Problema

En una solución del IPCC Enterprise, la topología ICM se configura en un modo duplicado. Cuando va un router abajo, el otro no asume el control. Asuma que el LoggerA y el routerA son activos. Si el LoggerA para, falla encima al LoggerB sin ningún problema pero no para el proceso del rtr. ¿Por ejemplo, si el routerA para, el se muera del proceso del rtr del routerB y viene salvaguardia, pero nunca entra el servicio y no se procesa ningunas llamadas? sin importar qué router es activo o funcionamiento.

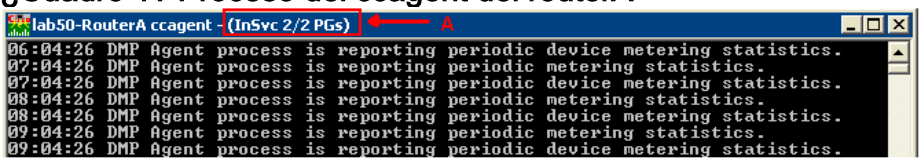
Solución

Este problema se relaciona con el número de PGS en el servicio y el número total de PGS configuró. Si el ICM se configura en un modo duplicado, el routerB o el routerA no funciona con el simplex (aislado - habilitado) a menos que el router esté en la comunicación con la mayoría de dispositivos habilitados para PG. Si ambo PGS es activo en una configuración de dos PG ICM, el routerA o el routerB puede funcionar con el simplex y aislarse - habilitado. Si cualquiera uno de dos PGS no trabaja, el routerA puede funcionar con el simplex, pero el routerB no puede. Esta diferencia es debido al hecho de que si un número par de PGS es llegada configuración, el routerA se ejecuta solamente si la mitad está disponible. El routerB no funciona con el simplex porque la mitad se considera una mayoría al lado A y una minoría al lado B. Este escenario puede ocurrir si vario PGS se configura pero no en línea, o si el router no puede ver todo el PGS. Cuando va un CallRouter abajo, una “prueba el otro lado” ocurre. Cuando ocurre esta prueba, cada lado verifica si está conectado con una mayoría de PGS. Si lado B no puede conectar con una mayoría de PGS más un PG adicional, lado B nunca va el active.

Para solucionar este problema, verifique eso:

- Todo el PGS es en servicio para que recuperación del Router tras falla trabaje correctamente.
- Todos los IP Addresses se ingresan correctamente y en la Ventana de proceso del Router ccagent.
- La barra de título de la Ventana de proceso del ccagent dice el `x/y PGS de InSvc`, donde x representa el número de PG activos y y representa el número total de PGS (véase la flecha A en Figure1).

¿Cuadro 1? Proceso del ccagent del routerA



Información Relacionada

- Soporte Técnico - Cisco Systems