

# Содержание

[Введение](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

## Введение

Этот документ описывает сбой, который происходит в Cisco Unified Contact Center Express (UCCE), когда вы пытаетесь добавить новый Peripheral Interface Manager (PIM) к Периферийному шлюзу (PG), который выполняется в Дуплексном режиме, прежде чем будут деактивированы сервисы на обоих PG. Решение этой проблемы также описано.

## Общие сведения

Создание новых PIM является легкой задачей во всех версиях UCCE, который требует, чтобы вы просто завершили настройку PG или настройку Intelligent Contact Management (ICM) (зависящий от версии), и добавили соответствующий PIM - конфигурацию.

В то время как другая сторона активна и обрабатывает вызовы, начиная с PG, обычно выполняемых в Дуплексном режиме, администраторы могли бы испытать желание минимизировать время простоя и выполнить эту задачу на одной стороне. Однако это, вероятно, откажет, потому что это оставляет недавно установленные PIM с неправильной конфигурацией и в состоянии бездействия на обоих PG.

Следует отметить, что это поведение ожидается и разработано по легитимной причине. Если два PG требуются, чтобы работать в Дуплексном режиме, они должны синхронизироваться. Однако, чтобы гарантировать, что PG могут синхронизироваться, обе стороны должны выполнить ту же самую версию и сборку. Кроме того, PG должны иметь определенные компоненты от синхронизируемого реестра ICM. Если существует несоответствие, записи реестра ICM синхронизируются как часть процесса передачи состояния Open peripheral controller (OPC). Это включает часть куста реестра, который содержит параметры настройки PIM - конфигурации.

## Проблема

Вы хотите добавить новый PIM к PG, который выполняется в Дуплексном режиме. В то время как другой PG остается активным, для уменьшения времени простоя вы деактивировали только один PG и пытаетесь добавить новый PIM. Сбои попытки и эти проблемы происходят:

1. При активации PG, к которому вы добавили новый PIM, он загружает обновленную конфигурацию реестра в память так, чтобы он ознакомился с PIM, которые должны

запуститься.

2. PG тогда пытается синхронизироваться с другим PG в дуплексе, который в настоящее время содержит предыдущую конфигурацию реестра в памяти. Если существует несоответствие, процесс синхронизации эффективно перезаписывает некоторые новые параметры настройки. Перезапись происходит сначала в памяти, и затем в реестре модифицированного PG. Это передает новый PIM в отключенное состояние (как минимум), так как PG, к которому не был добавлен новый PIM, не знает о новом PIM.

**Примечание:** Существуют другие параметры настройки, которые могли бы быть перезаписаны также.

3. Новый PIM обычно запускается, но он не пытается активировать или соединиться с периферийным устройством и остается в состоянии бездействия.

Несмотря на то, что могло бы казаться логичным повторить процедуру обновления на PG, который был сохранен активным, это не решает эти вопросы. Когда второй PG пытается синхронизироваться с PG, который был обновлен сначала, это перезаписывает ту же часть реестра, потому что новый PIM на первом PG имеет неправильную конфигурацию (из-за проблем, описанных в Шагах 1 - 3).

Это оставляет оба из PG с новым PIM установленными и синхронизируемая конфигурация, которая недопустима. Никакой PIM не пытается активировать или соединиться с периферийным устройством, и они ждут в состоянии бездействия неопределенно.

## Решение

Чтобы устранить данную проблему, сделайте следующие действия:

1. Деактивируйте сервисы на обоих PG в Управлении сервисами ICM.
2. Завершите процесс установки PG и примите во внимание PIM - конфигурацию.
3. Удалите все недавно добавленные PIM.
4. Добавьте новые PIM к обоим из PG, в то время как деактивированы сервисы.
5. Активируйте сервисы на обоих PG (заказ активации не имеет значения).
6. Проверьте, что PIM активны и что они соединяются с периферийными устройствами на обоих PG.

**Примечание:** Любые модификации, которые сделаны к Конфигурации ICM PG, должны быть выполнены, в то время как сервисы деактивированы на обоих PG. Другие ситуации не поддерживаются, и вероятно, что могли бы произойти проблемы.