

# Система обработки отказа маршрутизатора не работает в дуплексном режиме

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Составляющая часть архитектуры Cisco для Голоса, Видео и Итегрированных данных (AVVID) и Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition отправляет эти функции по Инфраструктуре IP:

- Маршрутизация интеллектуальной обработки контактов
- Обработка вызовов
- Интеграция компьютерной телефонии сеть-рабочий стол (CTI)
- Многоканальное управление контактами

Cisco IPCC Enterprise комбинирует многоканальную функциональность устройства автоматического распределения вызовов (ACD) и IP-телефонию в комплексном решении, которое позволяет вам быстро развернуть инфраструктуру центра распределенного вызова.

Клиенты сегментов Enterprise Edition Cisco ICM, доступность ресурсов мониторов, и отправляют каждый контакт самому соответствующему ресурсу куда угодно на предприятии. ICM является частью семейства продуктов Корпоративной версии IPCC, и ICM является самостоятельно семейством продуктов — в основном CallRouter, Logger, Периферийный шлюз (PG) и Рабочая станция администратора (AW).

## Предварительные условия

### Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Решение корпоративной версии IPCC
- Решение ICM, понимая понятия CallRouter, Logger, PG, AW

## Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия ICM 5.0 и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

## Проблема

В решении Корпоративной версии IPCC топология ICM настроена в дуплексном режиме. Когда один маршрутизатор выключается, другой не вступает во владение. Примите LoggerA, и RouterA активны. Если LoggerA останавливается, он переключается при отказе к LoggerB без любой проблемы, но не для процесса rtr. Например, если RouterA останавливается, процесс RouterB rtr умирает и возвращается, но никогда не входит в сервис, и никакие вызовы не обработаны — независимо от которого маршрутизатор является активным или рабочим.

## Решение

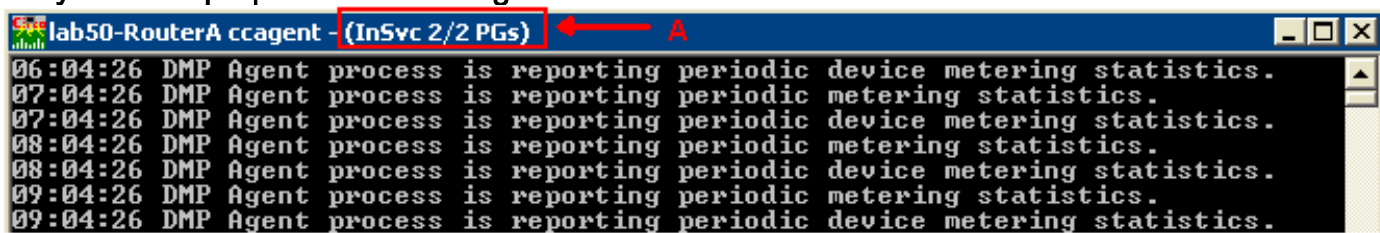
Эта проблема отнесена к количеству PG в обслуживании и общего числа настроенных PG. Если ICM настроен в дуплексном режиме, RouterB или RouterA не работают, симплекс (изолированный - включил), пока маршрутизатор не находится в связи с большинством разрешенных устройств PG. Если оба PG активны в двух настройках ICM PG, или RouterA или RouterB могут выполнить симплекс и стать отдельными - включил. Если любой из этих двух PG не работает, RouterA может выполнить симплекс, но RouterB не может. Это различие то, вследствие того, что, если четное число PG проверено в настройке, одних только выполнениях RouterA, если половина доступна. RouterB не выполняет симплекс, потому что половину считают большинством к сторона и меньшинство к Стороне b. Этот сценарий может произойти, если несколько PG настроены, но не онлайн, или если маршрутизатор не видит все PG. Когда CallRouter выключается, "тест, другая сторона" имеет место. Когда этот тест происходит, каждая сторона проверяет, связано ли это с большинством PG. Если Сторона b не может соединиться с большинством PG плюс один дополнительный PG, Сторона b никогда не идет активная.

Для решения этой проблемы проверьте что:

- Все PG в порядке для Восстановления при отказе маршрутизатора для работы правильно.
- Все IP-адреса введены правильно и на окне процесса Router cagent.
- Заголовок окна процесса cagent говорит `InSvc x/y PGs`, где x представляет

количество активных PG, и у представляет общее число PG (см. стрелку в [Figure1](#)).

Рисунок 1 – Процесс RouterA ccagent



```
lab50-RouterA ccagent - (InSvc 2/2 PGs)
06:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
07:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
07:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
```

## [Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)