تجاوز فشل الموجه الذي يعمل في وضع الإرسال ثنائي الإتجاه

المحتويات

المقدمة
المتطلبات الأساسية
المتطلبات
المكونات المستخدمة
الاصطلاحات
المشكلة
الحل
معلومات ذات صلة

المقدمة

يقدم جزء متكامل من بنية Cisco للصوت والفيديو والبيانات المتكاملة (AVVID) والإصدار Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition هذه الميزات عبر البنية الأساسية ل IP:

- توجيه الاتصال الذكي
- معالجة المكالمة
- دمج الاتصال الهاتفي عبر الكمبيوتر من شبكة إلى كمبيوتر مكتبي (CTI)
- إدارة جهات الاتصال متعددة القنوات

تجمع Cisco IPCC Enterprise بين وظائف موزع المكالمات التلقائي متعدد القنوات (ACD) وخدمة IP الهاتفية في حل موحد، مما يتيح لك إمكانية نشر البنية الأساسية لمركز الاتصال الموزع بسرعة.

يعمل إصدار Cisco ICM Enterprise Edition على إشراك العملاء ومراقبة توفر الموارد، كما يوفر كل جهة اتصال بأكثر الموارد ملاءمة في أي مكان في المؤسسة. يعد ICM جزءا من فئة منتجات المؤسسات التي ينتمي إليها IPCC، كما أن ICM يعد نفسه مجموعة من المنتجات - أساسا CallRouter، والمسجل، وبوابة الأجهزة الطرفية (PG)، ومحطة عمل المسؤول (AW).

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

يجب أن يكون لدى قراء هذا المستند معرفة بالمواضيع التالية:

- حل المؤسسات IPCC
- حل ICM، فهم مفاهيم CallRouter، مسجل، PG، AW

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- ICM الإصدار 5.0 والإصدارات الأحدث

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات، ارجع إلى اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية.

المشكلة

في حل IPCC Enterprise، يتم تكوين مخطط ICM في وضع مزدوج. عند انخفاض موجه واحد، لا يتولى الآخر الأمر. افترض أن المسجل A والموجه A نشيطان. إذا توقف LoggerA، فسيفشل في LoggerB بدون أي مشكلة ولكن ليس لعملية RTR. على سبيل المثال، إذا توقف RouterA، فإن عملية RouterB RTR تتوقف ثم تعود مرة أخرى، ولكنها لا تدخل مطلقا في الخدمة ولا تتم معالجة أي مكالمات - بغض النظر عن الموجه الذي يكون نشطا أو قيد التشغيل.

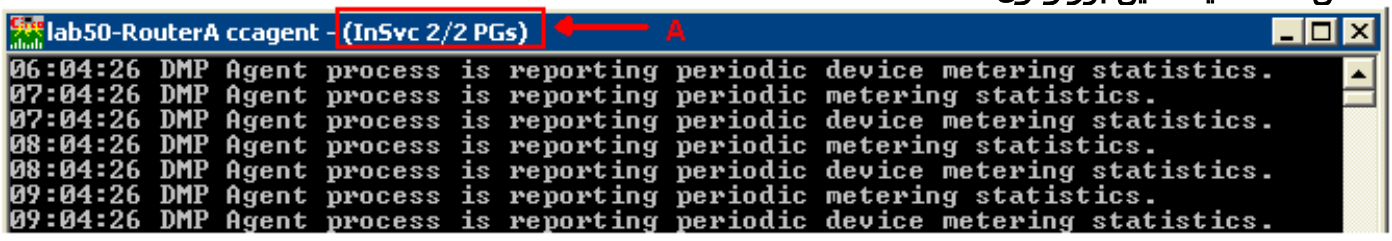
الحل

تتعلق هذه المشكلة بعدد PGs الموجودة في الخدمة والعدد الإجمالي ل PGs التي تم تكوينها. إذا تم تكوين ICM في وضع إرسال ثنائي الإتجاه، فإن الموجه B أو RouterA لا يعمل على الإرسال ثنائي الإتجاه (معزول - ممكن) ما لم يكن الموجه على اتصال بغالبية أجهزة PG التي تم تمكينها. إذا كانت كلا جهازي PG نشيطين في إعداد ICM لبطاقة PG، يمكن أن يقوم الموجه A أو RouterB بالتشغيل ببساطة وتصبح معزولة - ممكنة. إذا لم يعمل أي من مجموعتي PG، يمكن أن يعمل الموجه A ببساطة، ولكن لا يمكن أن يعمل الموجه B. يرجع هذا الفرق إلى حقيقة أنه إذا تم التحقق من عدد زوجي من PGs في الإعداد، فإن الموجه A يعمل وحده إذا كان النصف متوفرا. لا يعمل الموجه B بشكل مبسط لأن نصفه يعتبر أغلبية للجانب A والأقلية للجانب B. يمكن أن يحدث هذا السيناريو إذا تم تكوين عدة PGs ولكن ليس عبر الإنترنت، أو إذا كان الموجه لا يستطيع رؤية جميع PGs. عند تعطل جهاز توجيه المكالمات، يتم إجراء "إختبار للجانب الآخر". وعندما يحدث هذا الاختبار، يتحقق كل جانب مما إذا كان متصلا بغالبية نقاط PG. إذا لم يتمكن الجانب B من الاتصال بغالبية نقاط PG بالإضافة إلى نقطة PG إضافية واحدة، فلن يكون الجانب B نشطا أبدا.

لحل هذه المشكلة، تحقق من:

- تعمل جميع وحدات PG بكفاءة تامة وتشغيلها لكي تعمل ميزة التغلب على أعطال الموجه بشكل صحيح.
- يتم إدخال جميع عناوين IP بشكل صحيح وعلى نافذة عملية عميل الموجه.
- شريط عنوان نافذة معالجة العميل المشترك يقول `InSvc x/y PGs`، حيث يمثل x عدد PGs النشطة ويمثل y العدد الإجمالي ل PGs (راجع السهم A في Figure1).

الشكل 1 - عملية عميل بروتوكول RouterA



معلومات ذات صلة

- الدعم الفني - Cisco Systems

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).