

UCCE PIM-Fehler beim Hinzufügen zu PGs im Duplex-Modus

Inhalt

[Einführung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt einen Fehler, der in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) auftritt, wenn Sie versuchen, einem Peripheral Gateway (PG), das im Duplex-Modus ausgeführt wird, einen neuen PIM (Peripheral Interface Manager) hinzuzufügen, bevor die Dienste auf beiden PGs deaktiviert werden. Eine Lösung für dieses Problem wird ebenfalls beschrieben.

Hintergrundinformationen

Die Erstellung neuer PIMs ist in allen UCCE-Versionen eine einfache Aufgabe. Dazu müssen Sie lediglich eine PG-Konfiguration oder eine ICM-Konfiguration (Intelligent Contact Management) (abhängig von der Version) durchführen und die entsprechende PIM-Konfiguration hinzufügen.

Da PGs in der Regel im Duplex-Modus ausgeführt werden, können Administratoren versucht sein, Ausfallzeiten zu minimieren und diese Aufgabe auf der einen Seite auszuführen, während die andere Seite aktiv ist und Anrufe entgegennimmt. Dies ist jedoch wahrscheinlich nicht möglich, da die neu installierten PIMs eine ungültige Konfiguration aufweisen und sich auf beiden PGs im Leerlauf befinden.

Es ist wichtig zu beachten, dass dieses Verhalten erwartet wird und aus berechtigten Gründen entwickelt wurde. Wenn zwei PGs im Duplex-Modus ausgeführt werden müssen, müssen sie synchronisiert werden. Um jedoch sicherzustellen, dass die PGs synchronisiert werden können, müssen beide Seiten dieselbe Version und denselben Build ausführen. Außerdem müssen bestimmte Komponenten aus dem ICM-Register synchronisiert sein. Bei Abweichungen werden die ICM-Registrierungseinträge im Rahmen des Open Peripheral Controller (OPC)-Statusübertragungsvorgangs synchronisiert. Dies schließt den Teil des Registrierungshives ein, der die PIM-Konfigurationseinstellungen enthält.

Problem

Sie möchten einem PG, der im Duplex-Modus ausgeführt wird, einen neuen PIM hinzufügen. Um Ausfallzeiten zu minimieren, deaktivieren Sie nur einen PG und versuchen, den neuen PIM hinzuzufügen, während der andere PG aktiv bleibt. Der Versuch schlägt fehl, und es treten folgende Probleme auf:

1. Wenn Sie den PG aktivieren, zu dem Sie das neue PIM hinzugefügt haben, lädt er die

aktualisierte Registrierungskonfiguration in den Speicher, sodass er die PIMs kennt, die gestartet werden müssen.

2. Der PG versucht dann, mit dem anderen PG im Duplex zu synchronisieren, der derzeit die vorherige Registrierungskonfiguration im Speicher enthält. Bei Abweichungen werden einige der neuen Einstellungen durch den Synchronisierungsprozess überschrieben. Die Überschrift tritt zuerst im Speicher und dann in der Registrierung des geänderten PGs auf. Dadurch wird das neue PIM in einen deaktivierten Zustand (mindestens) versetzt, da das PG, dem das neue PIM nicht hinzugefügt wurde, keine Kenntnis von dem neuen PIM hat.
Hinweis: Es gibt weitere Einstellungen, die ebenfalls überschrieben werden können.
3. Das neue PIM startet normal, versucht jedoch nicht, das Peripheriegerät zu aktivieren oder eine Verbindung herzustellen, und bleibt inaktiv.

Obwohl es logisch erscheint, das Aktualisierungsverfahren für das PG zu wiederholen, das aktiv gehalten wurde, löst es diese Probleme nicht. Wenn der zweite PG versucht, mit dem PG zu synchronisieren, der zuerst aktualisiert wurde, überschreibt er denselben Teil der Registrierung, da der neue PIM auf dem ersten PG eine ungültige Konfiguration aufweist (aufgrund der in den Schritten 1 bis 3 beschriebenen Probleme).

Dadurch bleiben sowohl die PGs mit dem neu installierten PIM als auch eine synchronisierte Konfiguration ungültig. Weder versucht PIM, das Peripheriegerät zu aktivieren oder eine Verbindung herzustellen, noch warten sie unbegrenzt im Leerlauf.

Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem zu beheben:

1. Deaktivieren Sie die Dienste auf beiden PGs in der ICM-Dienststeuerung.
2. Schließen Sie den PG-Setup-Prozess ab, und beachten Sie die PIM-Konfiguration.
3. Entfernen Sie alle neu hinzugefügten PIMs.
4. Fügen Sie die neuen PIMs beiden PGs hinzu, während die Services deaktiviert werden.
5. Aktivieren Sie die Dienste auf beiden PGs (die Reihenfolge der Aktivierung spielt keine Rolle).
6. Überprüfen Sie, ob die PIMs aktiv sind und dass sie an die Peripheriegeräte auf beiden PGs angeschlossen sind.

Hinweis: Alle Änderungen an der PG-Konfiguration müssen durchgeführt werden, während die Dienste auf beiden PGs deaktiviert werden. Andere Situationen werden nicht unterstützt, und es ist wahrscheinlich, dass Probleme auftreten können.