

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un error que ocurra en el Cisco Unified Contact Center Express (UCCE) cuando usted intenta agregar un nuevo Peripheral Interface Manager (PIM) a Peripheral Gateway (PG) esos funcionamientos en el modo dúplex antes de que desactiven a los servicios en ambo PGS. Una solución a este problema también se describe.

Antecedentes

La creación de los nuevos PIM es una tarea fácil en todas las versiones de UCCE, que requiere que usted completa simplemente una configuración PG o el Intelligent Contact Management (ICM) puso (dependiente sobre la versión), y agrega la configuración PIM apropiada.

Puesto que PGS se ejecuta generalmente en el modo dúplex, los administradores pudieron ser tentados para minimizar el tiempo muerto y para realizar esta tarea en un lado mientras que el otro lado es activo y maneja las llamadas. Sin embargo, esto es probable fallar porque deja los PIM nuevo-instalados con una configuración no válida y en un estado inactivo en ambo PGS.

Es importante observar que este comportamiento está esperado y diseñado por una razón legítima. Si dos PGS se requieren para ejecutarse en el modo dúplex, deben ser sincronizados. Sin embargo, para asegurarse de que PGS pueda ser sincronizado, los ambos lados deben ejecutar el exacto la misma versión y estructura. También, PGS debe tener ciertos componentes del registro ICM sincronizado. Si hay una discordancia, las entradas de registro ICM se sincronizan como parte del proceso de la transferencia del estado de Open Peripheral Controller (OPC). Esto incluye la porción de la estructura del registro que contiene las configuraciones de la configuración PIM.

Problema

Usted quiere agregar un nuevo PIM a un PG que se ejecute en el modo dúplex. Para minimizar el tiempo muerto, usted desactiva solamente un PG e intenta agregar el nuevo PIM mientras que el otro PG sigue siendo activo. La tentativa falla y estos problemas ocurren:

1. Cuando usted activa el PG al cual usted agregó el nuevo PIM, carga la configuración actualizada del registro en la memoria de modo que tenga conocimiento de los PIM que deben comenzar.

2. El PG entonces intenta sincronizar con el otro PG en el duplex, que contiene actualmente la configuración anterior del registro en la memoria. Si hay una discordancia, el proceso de la sincronización sobregraba con eficacia algunas de las nuevas configuraciones. El sobregrabar ocurre primero en la memoria, y entonces en el registro del PG modificado. Esto envía el nuevo PIM en un estado inhabilitado (en un mínimo), puesto que el PG al cual el nuevo PIM no fue agregado no tiene ningún conocimiento del nuevo PIM.

Nota: Hay otras configuraciones que se pudieron sobregrabar también.

3. El nuevo PIM comienza normalmente, pero no intenta activar o conectar con el periférico y permanece en un estado inactivo.

Aunque puede ser que parezca lógico relanzar el procedimiento de la actualización en el PG que era active guardado, no resuelve estos problemas. Cuando el segundo PG intenta sincronizar con el PG que fue puesto al día primero, sobregraba el mismo registro de la parte de porque el nuevo PIM en el primer PG tiene una configuración no válida (debido a los problemas descritos en los pasos 1 a 3).

Esto deja ambos PGS con el nuevo PIM instalado y una configuración sincronizada que sea inválida. Ninguno de los dos PIM intenta activar o conectar con el periférico, y esperan en un estado inactivo indefinidamente.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Desactive los servicios en ambo PGS en el control de servicio ICM.
2. Complete el proceso de configuración PG, y tome la nota de la configuración PIM.
3. Quite todos los PIM nuevo-agregados.
4. Agregue los nuevos PIM a ambos PGS mientras que desactivan a los servicios.
5. Active los servicios en ambo PGS (la orden de la activación no hace materia).
6. Verifique que los PIM sean activos y que conectan con los periférico en ambo PGS.

Nota: Cualquier modificación que se haga a la configuración de PG debe ser realizada mientras que desactivan a los servicios en ambo PGS. Otras situaciones no se soportan, y es probable que los problemas puedan ocurrir.