

Falla de PIM UCCE cuando está agregado a PGS en el modo a dos caras

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un error que ocurra en el Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) cuando usted intenta agregar a un nuevo encargado de la interfaz periférica (PIM) a un gateway periférico (PÁGINA) esos funcionamientos en el modo a dos caras antes de que desactiven a los servicios en ambo PGS. Una solución a este problema también se describe.

Antecedentes

La creación de nuevo PIMs es una tarea fácil en todas las versiones de UCCE, que requiere que usted completa simplemente una disposición de PÁGINA o la Administración del contacto inteligente (ICM) puso (dependiente sobre la versión), y agrega la configuración PIM apropiada.

Puesto que PGS se ejecuta generalmente en el modo a dos caras, 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 al PIMs nuevo-instalado con una configuración no válida y en un estado IDLE 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 a dos caras, 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 periférico abierto de la transferencia del estado del regulador (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 una PÁGINA que se ejecute en el modo a dos caras. Para minimizar el tiempo muerto, usted desactiva solamente una PÁGINA e intenta agregar el nuevo PIM mientras que la otra PÁGINA sigue siendo activa. La tentativa falla y estos problemas ocurren:

1. Cuando usted activa la PÁGINA a la cual usted agregó el nuevo PIM, carga la configuración actualizada del registro en la memoria de modo que tenga conocimiento del PIMs que debe

comenzar.

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

Note: Hay otras configuraciones que se pudieron sobregabar también.

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

Aunque puede ser que parezca lógico relanzar el procedimiento de la actualización en la PÁGINA que era active guardado, no resuelve estos problemas. Cuando la segunda PÁGINA intenta sincronizar con la PÁGINA que fue puesta al día primero, sobregaba el mismo registro de la parte de porque el nuevo PIM en la primera PÁGINA 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 IDLE 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 de la PÁGINA, y tome la nota de la configuración PIM.
3. Quite a todo el PIMs nuevo-agregado.
4. Agregue al nuevo PIMs 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 el PIMs sea activo y que conectan con los periférico en ambo PGS.

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