

# Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit une panne qui se produit dans le Cisco Unified Contact Center Express (UCCE) quand vous tentez d'ajouter un nouveau gestionnaire d'interface périphérique (PIM) à une passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) ces passages dans le mode duplex avant que les services sur des les deux PGs soient désactivés. Une solution au problème est également décrite.

## [Informations générales](#)

La création de nouveau Pims est une tâche facile dans toutes les versions d'UCCE, qui exige que vous vous terminez simplement une mise en page ou l'Intelligent Contact Management (missile aux performances améliorées) a installé (dépendant sur la version), et ajoute la configuration appropriée PIM.

Depuis PGs exécutez-vous habituellement dans le mode duplex, des administrateurs pourraient être tentés pour réduire le temps d'arrêt et pour effectuer cette tâche d'un côté tandis que l'autre côté est en activité et traite des appels. Cependant, c'est susceptible d'échouer parce qu'il part de Pims nouveau-installé avec une configuration non valide et dans un état inactif sur des les deux PGs.

Il est important de noter que ce comportement est prévu et est conçu pour une raison légitime. Si deux PGs sont exigés pour fonctionner dans le mode duplex, ils doivent être synchronisés. Cependant, afin de s'assurer que le PGs peut être synchronisé, les deux côtés doivent exécuter le précis la mêmes version et construction. En outre, le PGs doit avoir certains composants du registre missile aux performances améliorées synchronisé. S'il y a une non-concordance, les entrées dans le registre missile aux performances améliorées sont synchronisées en tant qu'élément du processus périphérique ouvert de transfert d'état du contrôleur (OPC). Ceci inclut la partie de la ruche de registre qui contient les paramètres de configuration PIM.

## Problème

Vous voulez ajouter un nouveau PIM à une PAGE qui fonctionne dans le mode duplex. Afin de réduire le temps d'arrêt, vous désactivez seulement une PAGE et la tentez d'ajouter le nouveau PIM tandis que l'autre PAGE reste active. La tentative échoue et ces questions se produisent :

1. Quand vous lancez la PAGE à laquelle vous avez ajouté le nouveau PIM, il charge la configuration mise à jour de registre dans la mémoire de sorte qu'il ait la connaissance de

Pims qui doit commencer.

2. Les essais de PAGE puis à synchroniser avec l'autre PAGE dans le duplex, qui contient actuellement la configuration précédente de registre dans la mémoire. S'il y a une non-concordance, le processus de synchronisation remplace efficacement certains des nouveaux paramètres. L'écraser se produit d'abord dans la mémoire, et puis dans le registre de la PAGE modifiée. Ceci envoie le nouveau PIM dans un état handicapé (à un minimum), puisque la PAGE à laquelle le nouveau PIM n'a pas été ajouté n'a aucune connaissance du nouveau PIM.

Remarque: Il y a d'autres configurations qui pourraient être aussi bien remplacées.

3. Les nouveaux débuts PIM normalement, mais lui ne tente pas de lancer ou se connecter au périphérique et demeure dans un état inactif.

Bien qu'il pourrait sembler logique de répéter la procédure de mise à jour à la PAGE qui était en activité gardé, il ne résout pas ces problèmes. Quand les deuxièmes tentatives de PAGE de synchroniser avec la PAGE qui a été mise à jour d'abord, il remplace la même partie du registre parce que le nouveau PIM à la première PAGE a une configuration non valide (due aux questions décrites dans étapes 1 à 3).

Ceci laisse chacun des deux PGs avec le nouveau PIM installé et une configuration synchronisée qui est non valide. Ni l'un ni l'autre de PIM ne tente de lancer ou se connecter au périphérique, et ils attendent dans un état inactif indéfiniment.

## Solution

Effectuez les étapes suivantes pour résoudre le problème :

1. Désactivez les services sur des les deux PGs dans le contrôle de service ICM.
2. Complétez la procédure d'installation de PAGE, et notez la configuration PIM.
3. Retirez tout les Pims nouveau-ajouté.
4. Ajoutez nouveau Pims à chacun des deux PGs tandis que les services sont désactivés.
5. Lancez les services sur des les deux PGs (la commande du lancement ne fait pas matière).
6. Vérifiez que Pims sont en activité et qu'ils connectent aux périphériques sur des les deux PGs.

Remarque: Toutes les modifications qui sont apportées à la configuration de PAGE doivent être exécutées tandis que des services sont désactivés sur des les deux PGs. D'autres situations ne sont pas prises en charge, et il est probable que les problèmes pourraient se poser.