

Basculement de routeur non fonctionnel en mode Duplex

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Une partie intégrante d'architecture Cisco pour la Voix, le vidéo et les données intégrées (AVVID) et le Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition fournit ces caractéristiques au-dessus d'une infrastructure IP :

- Routage intelligent de contact
- Traitement d'appel
- couplage de la téléphonie et de l'informatique de Réseau-à-appareil de bureau (CTI)
- Gestion des contacts multicanale

L'IPCC Enterprise de Cisco combine la fonctionnalité multicanale et la Téléphonie sur IP du distributeur d'appel automatique (ACD) dans une solution unifiée, qui te permet de déployer rapidement une infrastructure distribuée de centre d'appels.

Le missile aux performances améliorées Enterprise Edition de Cisco segmente des clients, disponibilité des ressources de moniteurs, et fournit chaque contact à la ressource la plus appropriée n'importe où à l'entreprise. Le missile aux performances améliorées fait partie de la famille d'IPCC Enterprise des Produits et le missile aux performances améliorées est lui-même une famille des Produits — principalement le CallRouter, l'enregistreur, la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE), et la station de travail administrateur (aw).

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Solution d'IPCC Enterprise

- Solution missile aux performances améliorées, comprenant les concepts du CallRouter, enregistreur, PAGE, aw

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 5.0 et ultérieures missile aux performances améliorées

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Dans une solution d'IPCC Enterprise, la topologie missile aux performances améliorées est configurée en mode duplexé. Quand un routeur descend, l'autre ne succède pas. Supposez que LoggerA et RouterA sont en activité. Si LoggerA arrête, il bascule à LoggerB sans problème mais pas pour le processus de rtr. Par exemple, si le RouterA arrête, les matrices de processus de rtr de RouterB et se réactive, mais n'entre jamais dans le service et aucun appel n'est traité — indépendamment de quel routeur est en activité ou exécution.

Solution

Ce problème est lié au nombre de PGs en service et le nombre total de PGs a configuré. Si le missile aux performances améliorées est configuré en mode duplexé, le RouterB ou le RouterA n'exécutent pas le simplex (d'isolement - activé) à moins que le routeur soit dans la transmission avec la majorité de périphériques activés de PAGE. Si PGs sont en activité dans une installation missile aux performances améliorées de deux PAGES, le RouterA ou le RouterB peut exécuter le simplex et devenir d'isolement - activé. Si l'un ou l'autre l'un des deux PGs ne fonctionne pas, le RouterA peut exécuter le simplex, mais le RouterB ne peut pas. Cette différence est due au fait que si pair un chiffre de PGs sont signée installation, le RouterA fonctionne seulement si la moitié sont disponible. Le RouterB n'exécute pas le simplex parce que la moitié est considérée une majorité au côté A et une minorité au côté B. Ce scénario peut se produire si plusieurs PGs sont configurés pas en ligne mais, ou si le routeur ne peut pas voir tout le PGs. Quand un CallRouter descend, un « test l'autre côté » a lieu. Quand ce test se produit, chaque côté vérifie s'il est connecté à une majorité du PGs. Si le côté B Ne peut pas se connecter à une majorité du PGs plus une PAGE supplémentaire, le côté B Ne va jamais l'active.

Pour résoudre ce problème, vérifiez cela :

- Tout le PGs sont en service pour que le Basculement de routeur fonctionne correctement.
- Toutes les adresses IP sont écrites correctement et sur la fenêtre de processus ccagent de

routeur.

- La barre de titre de processus ccagent de fenêtre indique `InSvc x/y PGs`, où x représente le nombre de PGs actif et y représente le nombre total de PGs (voyez la flèche A dans [Figure1](#)).

Figure 1 – Processus ccagent de RouterA

[Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)