

Errore UCCE PIM quando aggiunto a PG in modalità duplex

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto un errore che si verifica in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) quando si tenta di aggiungere un nuovo Peripheral Interface Manager (PIM) a un Peripheral Gateway (PG) in esecuzione in modalità duplex prima che i servizi su entrambi i PG vengano disattivati. Viene anche descritta una soluzione a questo problema.

Premesse

La creazione di nuovi PIM è un'attività semplice in tutte le versioni di UCCE, che richiede il completamento di un'installazione PG o di un'installazione di Intelligent Contact Management (ICM) (a seconda della versione) e l'aggiunta della configurazione PIM appropriata.

Poiché i PG vengono in genere eseguiti in modalità duplex, gli amministratori potrebbero essere tentati di ridurre al minimo i tempi di inattività ed eseguire questa attività su un lato mentre l'altro è attivo e gestisce le chiamate. Tuttavia, è probabile che questo errore si verifichi perché i PIM appena installati rimangono con una configurazione non valida e in stato di inattività su entrambi i PIM.

È importante notare che questo comportamento è previsto ed è stato progettato per una ragione legittima. Se per l'esecuzione in modalità duplex sono necessari due PG, questi devono essere sincronizzati. Tuttavia, per garantire la sincronizzazione dei PG, entrambi i dispositivi devono eseguire la stessa versione e build. Inoltre, i PG devono avere alcuni componenti sincronizzati presenti nel registro ICM. In caso di mancata corrispondenza, le voci del registro ICM vengono sincronizzate durante il processo di trasferimento dello stato di Open Peripheral Controller (OPC). Questa opzione include la parte dell'hive del Registro di sistema che contiene le impostazioni di configurazione PIM.

Problema

Si desidera aggiungere un nuovo PIM a un file PG eseguito in modalità duplex. Per ridurre al minimo i tempi di inattività, disattivate solo un PG e tentate di aggiungere il nuovo PIM mentre l'altro PG rimane attivo. Il tentativo non riesce e si verificano i seguenti problemi:

1. Quando si attiva il file PG a cui è stato aggiunto il nuovo PIM, la configurazione del Registro di sistema aggiornata viene caricata in memoria in modo che il programma conosca i PIM

che devono essere avviati.

2. Il PG tenta quindi di eseguire la sincronizzazione con l'altro PG nel duplex, che attualmente contiene la configurazione del registro precedente nella memoria. In caso di mancata corrispondenza, il processo di sincronizzazione sovrascrive alcune delle nuove impostazioni. La sovrascrittura si verifica prima nella memoria, quindi nel registro del PG modificato. In questo modo il nuovo PIM viene messo in uno stato disabilitato (almeno), poiché il PG al quale non è stato aggiunto il nuovo PIM non è a conoscenza del nuovo PIM.
Nota: È possibile che vengano sovrascritte anche altre impostazioni.
3. Il nuovo PIM si avvia normalmente, ma non tenta di attivarsi o collegarsi alla periferica e rimane inattivo.

Anche se può sembrare logico ripetere la procedura di aggiornamento sul PG che è stato mantenuto attivo, non risolve questi problemi. Quando il secondo PG tenta di eseguire la sincronizzazione con il PG che è stato aggiornato per primo, sovrascrive la stessa parte del Registro di sistema perché il nuovo PIM del primo PG ha una configurazione non valida (a causa dei problemi descritti nei passaggi da 1 a 3).

In questo modo, sia i PG con il nuovo PIM installato sia una configurazione sincronizzata non valida. Nessuno dei due tentativi di attivazione o connessione alla periferica viene eseguito e il dispositivo rimane inattivo per un periodo di tempo indefinito.

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Disattivare i servizi su entrambi i PG nel controllo servizi ICM.
2. Completate il processo di installazione di PG e osservate la configurazione PIM.
3. Rimuovere tutti i PIM appena aggiunti.
4. Aggiungere i nuovi PIM a entrambi i gruppi di continuità mentre i servizi sono disattivati.
5. Attivare i servizi su entrambi i PG (l'ordine di attivazione non conta).
6. Verificare che i PIM siano attivi e che siano collegati alle periferiche di entrambi i gruppi di continuità.

Nota: Qualsiasi modifica apportata alla configurazione PG deve essere eseguita mentre i servizi sono disattivati su entrambi i PG. Altre situazioni non sono supportate ed è probabile che si verifichino dei problemi.