

Assegnazione intervallo porte TCP e operazioni duplex UCCE (Unified Contact Center Enterprise) Peripheral Gateway (PG)

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Numeri di sistema importanti](#)

[Numero istanza organizzazione](#)

[ID sistema PG DMP](#)

[Stato installazione PG duplex/simplex](#)

[Intervallo di porte su ciascun server host PG](#)

[Indice porta](#)

[Porta altro lato test PG PGAG](#)

[Porte PG MDS](#)

[Porta di trasferimento stato PG OPC](#)

[Conclusioni](#)

Introduzione

Questo documento descrive il metodo di risoluzione dei problemi per l'identificazione di Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Peripheral Gateway (PG) che rimane nello stato abilitato per l'isolamento, specialmente dopo una nuova installazione PG o il tentativo di aggiornamento. Le cause tipiche di questo problema sono legate ai numeri di porta PG errati assegnati dal programma di installazione dell'applicazione UCCE durante l'installazione e l'aggiornamento. Questo documento riepiloga anche un elenco di porte utilizzate per mantenere le operazioni duplex PG.

Premesse

Per le coppie di file PG duplex, quando si esegue il comando **OPCTEST** status su un lato del file PG, lo stato OPC è visibile solo su un lato del file PG e l'altro lato non è raggiungibile. Come se ogni server PG delle coppie di PG fosse in esecuzione in modalità simplex.

Il log del processo MDS (Multilayer Data Switch) indica che MDS avvia il processo di registrazione di tutti i client e che l'operazione duplex è richiesta ma non riuscita. MDS entra nel funzionamento simplex.

Il log di processo di Open Peripheral Controller (OPC) indica il lato accoppiato di OPC disconnesso a causa di un problema MDS.

I registri di processo PGAG indicano anche eventi TOS e, in ultima analisi, la ricezione di report dal processo MDS che indicano che l'altro lato non è raggiungibile, MDS in modalità simplex e così via.

Poiché si tratta di errori catastrofici, questi errori sono evidenti e facilmente disponibili anche con tracce predefinite accese sui servizi PG,

La risoluzione dei problemi richiede innanzitutto alcuni controlli di rete di base:

1. Controllo della configurazione degli indirizzi IP nelle schede di interfaccia di rete private e pubbliche
2. Risoluzioni nome
3. Connettività di rete
4. Ispezioni tabella cicli di lavorazione finestra

In alcuni casi, tuttavia, il problema persiste una volta esaminate tutte le fasi. Il nostro argomento comincia da questo punto in poi.

Nota: Tutte le porte a cui si fa riferimento in questo articolo sono porte TCP.

Prima di definire lo schema dell'intervallo di porte per un server PG, l'installatore deve controllare l'installazione esistente sul server per verificare che non vi siano conflitti di intervallo di porte dopo l'installazione. In alcuni casi, specialmente dopo un aggiornamento, una migrazione e una reinstallazione dei server PG, le porte assegnate potrebbero non corrispondere tra i server PG che si trovano in coppia. Le mancate corrispondenze sono probabilmente causate dalle installazioni ICM esistenti o dal loro mantenimento sui server e le installazioni di copertura sono eseguite sopra l'installazione esistente.

Numeri di sistema importanti

Gli intervalli di porte PG vengono assegnati dal programma di installazione di ICM durante il tempo di installazione e i valori sono basati su determinati fattori, il numero di istanza aziendale è uno di tali fattori e la prima cosa da verificare.

Numero istanza organizzazione

Ereditato dalla vecchia architettura software di gestione intelligente delle chiamate (ICM, Intelligent Call Management) di Geotel, il numero di istanza viene utilizzato per differenziare i contesti software. Il valore predefinito è 0. In genere viene determinato durante l'installazione. se il numero di istanza non viene gestito in modo coerente nell'intera configurazione Enterprise del software, si verificheranno sicuramente delle incongruenze tra i numeri di porta.

`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer Name>\CurrentVersion\InstanceNumber`

Calcolo porta PG basato sul numero di istanza n

port number (instance n) = numero di porta (instance 0) + 40 * n.

ID sistema PG DMP

L'ID sistema PG DMP determina la designazione di una coppia PG nel router di chiamata UCCE. Una configurazione errata di questo valore causerà un conflitto in termini di errore di comunicazione tra i router di chiamata e i PG. Valori diversi, se configurati per errore su una coppia PG, non consentiranno ovviamente alla coppia PG di formare il duplex.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer  
Name>\PGXX>\DMP\CurrentVersion\SystemID
```

PG1 ha ID di sistema 1

L'ID di sistema di PG2 è impostato su 2 dal programma di installazione.

L'ID sistema di PG3 è 3

Stato installazione PG duplex/simplex

Per verificare se PG è installato per il funzionamento duplex o simplex. Se un lato di coppie PG è installato con il funzionamento simplex, non può essere avviato alcun trasferimento di stato tra PG.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Customer  
Name>\PG<XX>\NodeManager\CurrentVersion\Dumplexed
```

Simplex PG il valore è impostato su 0

Duplex PG il valore è impostato su 1

Intervalli di porte su ciascun server host PG

In base alla progettazione, su ciascun server host potevano essere presenti solo 2 nodi PG. Se l'installatore ha rilevato un'installazione PG esistente sul server host, tenta di utilizzare set di porte diversi per il nuovo PG.

Indipendentemente dall'ID di sistema o PG DMP, Installer installa l'intervallo 43XXX di queste porte sulla prima installazione di PG su un server host. Il secondo nodo PG installato sullo stesso server host utilizza l'intervallo di porte 45XXX. Cioè. se PG2 è stato installato prima di PG1 sul server host, le relative porte associate ai nodi PG2 occupano un intervallo di porte di 43XXX, mentre PG1 dispone di un intervallo di porte di 45XXX.

In questo caso, la mancata corrispondenza delle porte potrebbe verificarsi anche con l'ordine dell'installazione PG.

Indice porta

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instance-name>\PGXX\PortIndex
```

Ad esempio, 0 1o PG installato, il valore PORT è 0 su entrambi i lati di PG.

Ad esempio, 0 2o PG installato, il valore PORT è 1 su entrambi i lati di PG.

Porta altro lato test PG PGAG

Questa è la porta utilizzata quando PG pair perde la connettività di rete privata e invia messaggi TOS attraverso il processo PGAG tramite le interfacce pubbliche.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer  
Name>\PGXX\DMP\CurrentVersion\PGTestOtherSide
```

Ad esempio, 0 1o PG installato, il valore PORT è 43006 su entrambi i lati di PG.

Ad esempio, 0 2o PG installato, il valore PORT è 45006 su entrambi i lati di PG.

Porte PG MDS

Serie di porte responsabili dei flussi MDS alti, medi e bassi tra le coppie PG attraverso interfacce private.

PrioritàAlta

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer  
Name>\PGXX\MDS\CurrentVersion\DedicatedPath\HighPriority
```

Ad esempio, 0 e 1° PG, il valore PORT è 43005 su entrambi i lati di PG

Ad esempio, 0 e 2° PG, il valore PORT è 45005 su entrambi i lati di PG

PrioritàMedia

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer  
Name>\PGXX\MDS\CurrentVersion\DedicatedPath\MediumPriority
```

Ad esempio, 0 e 1° PG, il valore PORT è 43016 su entrambi i lati di PG

Ad esempio, 0 e 2° PG, il valore PORT è 45016 su entrambi i lati di PG

PrioritàBassa

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer  
Name>\PGXX\MDS\CurrentVersion\DedicatedPath\LowPriority
```

Ad esempio, 0 e 1° PG, il valore PORT è 43004 su entrambi i lati di PG

Ad esempio, 0 e 2° PG, il valore PORT è 45004 su entrambi i lati di PG

Porta di trasferimento stato PG OPC

Porta utilizzata da OPC per eseguire il trasferimento dello stato tramite MDS all'avvio della coppia PG.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer  
Name>\PGXX\MDS\CurrentVersion\Clients\opc
```

Ad esempio, 0 e 1° PG, il valore di StateXferPort è 43023 su entrambi i lati di PG
Ad esempio, 0 e 2° PG, il valore StateXferPort è 45023 su entrambi i lati di PG

Conclusioni

Per il funzionamento con PG duplex, problemi di trasferimento dello stato, se i problemi si verificano dopo un aggiornamento importante, la migrazione e l'installazione di copertura dei server PG, rivedere le porte e i numeri sopra indicati, vedere se uno di essi non corrisponde su entrambi i lati delle coppie PG.