

Failover del router non funzionante in modalità duplex

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Parte integrante dell'architettura Cisco per voce, video e dati integrati (AVVID) e Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition offre queste funzionalità su un'infrastruttura IP:

- Instradamento intelligente dei contatti
- Trattamento delle chiamate
- Integrazione CTI (Computer Telephony Integration) da rete a desktop
- Gestione dei contatti multicanale

Cisco IPCC Enterprise combina la funzionalità multicanale di distribuzione automatica delle chiamate (ACD) e la telefonia IP in una soluzione unificata, che consente di implementare rapidamente un'infrastruttura di call center distribuita.

Cisco ICM Enterprise Edition segmenta i clienti, controlla la disponibilità delle risorse e fornisce ogni contatto alla risorsa più appropriata in qualsiasi punto dell'azienda. ICM fa parte della famiglia di prodotti IPCC Enterprise e ICM è a sua volta una famiglia di prodotti, principalmente CallRouter, Logger, Peripheral Gateway (PG) e Admin Workstation (AW).

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Questo documento è utile per conoscere i seguenti argomenti:

- Soluzione aziendale IPCC
- Soluzione ICM, comprensione dei concetti di CallRouter, Logger, PG, AW

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- ICM versione 5.0 e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

In una soluzione aziendale IPCC, la topologia ICM è configurata in modalità duplex. Quando un router si blocca, l'altro non subentra. Si supponga che LoggerA e RouterA siano attivi. Se LoggerA si arresta, viene eseguito il failover su LoggerB senza alcun problema, ma non per il processo rtr. Ad esempio, se il router A si arresta, il processo del router B si interrompe e torna attivo, ma non entra mai in servizio e non viene elaborata alcuna chiamata, a prescindere dal router attivo o in esecuzione.

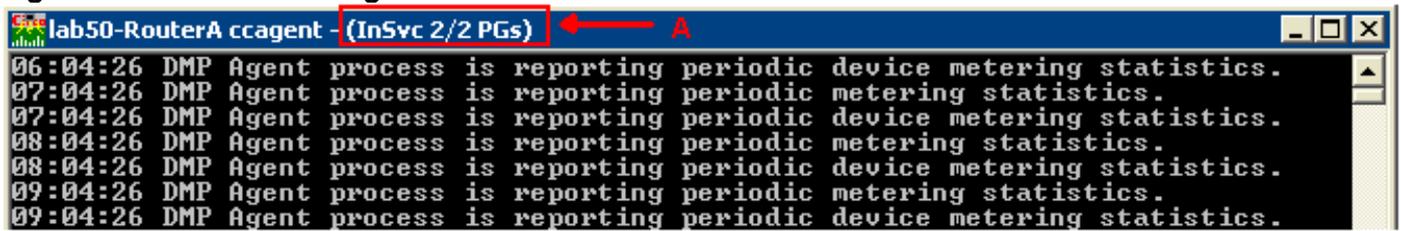
Soluzione

Questo problema è correlato al numero di PG in servizio e al numero totale di PG configurati. Se l'ICM è configurato in modalità duplex, il router B o il router A non eseguono il comando simplex (isolato - abilitato) a meno che il router non sia in comunicazione con la maggior parte dei dispositivi PG abilitati. Se entrambi i PG sono attivi in una configurazione con ICM a due PG, il router A o il router B possono eseguire il simplex e diventare isolati - abilitati. Se uno dei due PG non funziona, il router A può eseguire il simplex, a differenza del router B. Questa differenza è dovuta al fatto che se viene controllato un numero pari di PG nella configurazione, il router A funziona da solo se ne è disponibile metà. Il router B non funziona in modo simplex perché la metà è considerata una maggioranza sul lato A e una minoranza sul lato B. Questo scenario può verificarsi se sono configurati più PG ma non online oppure se il router non riesce a visualizzare tutti i PG. Quando un CallRouter si blocca, viene eseguito un "test dall'altro lato". Quando si effettua questa prova, ciascun lato verifica se è collegato alla maggior parte dei PG. Se il lato B non può essere collegato alla maggior parte dei PG più un PG aggiuntivo, il lato B non diventa mai attivo.

Per risolvere il problema, verificare che:

- Tutti i PG sono attivi e in esecuzione per consentire il corretto funzionamento del failover del router.
- Tutti gli indirizzi IP vengono immessi correttamente e nella finestra di elaborazione dell'agente router.
- La barra del titolo della finestra di elaborazione dell'agente indica `InSvc x/y PG`, dove `x` rappresenta il numero di PG attivi e `y` rappresenta il numero totale di PG (vedere la freccia A nella [Figura 1](#)).

Figura 1 - Processo dell'agente routerA



The screenshot shows a terminal window titled 'lab50-RouterA ccagent - (InSvc 2/2 PGs)'. The window contains several lines of log output, each starting with a timestamp and the text 'DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.'. A red box highlights the title bar, and a red arrow points to the '(InSvc 2/2 PGs)' part of the title. A red letter 'A' is also visible in the top right corner of the window.

```
lab50-RouterA ccagent - (InSvc 2/2 PGs)
06:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
07:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
```

Informazioni correlate

- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)