

デュプレックスモードでの PG への追加時の UCCE PIM の障害

目次

[概要](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

この資料は両方の PG のサービスが無効になる前にデュプレックスモードのその実行 Peripheral Gateway (PG) に新しい Peripheral Interface Manager (PIM) を追加するように試みるとき Cisco Unified Contact Center Express (UCCE) で行われる失敗を記述したものです。この問題の解決方法も説明します。

背景説明

新しい PIM の作成はページ設定か Intelligent Contact Management (ICM) セットアップ (バージョンに依存) を単に完了する、でおよび適切な PIM 設定を追加することを必要とする UCCE のすべてのバージョンの容易なタスク。

PG が通常デュプレックスモードで動作するのでダウンタイムを最小にし反対側がアクティブな、呼び出しを扱う間、一方の次の作業を行うように、管理者は誘惑されるかもしれません。ただし、これは両方の PG で無効な設定とおよび IDLE 状態に新たにインストールされた PIM を残すので失敗する可能性が高いです。

この動作が正当な理由で予想され、設計されていることに注意することは重要です。2 PG がデュプレックスモードで動作するために必要となる場合同期する必要があります。ただし、PG が同期することができるようにするために両側は同じバージョンおよびビルド正確の実行する必要があります。また、PG は同期される ICM レジストリからのある特定のコンポーネントがなければなりません。ミスマッチがある場合、ICM レジストリエントリは Open Peripheral Controller (OPC) 状態転送プロセスの一部として同期されます。これには PIM 設定設定が含まれているレジストリ ハイブの部分が含まれています。

問題

デュプレックスモードで動作する PG に新しい PIM を追加したいと思います。他の PG が間、ダウンタイムを最小にするために、1 PG だけ無効にし、新しい PIM を追加するように試みます。試みは失敗し、これらの問題は発生します:

1. 新しい PIM を追加した PG をアクティブにするとき、開始する必要がある PIM のナレッジがあるようにメモリに更新済レジストリ 設定をロードします。
2. PG はそれからメモリで現在前のレジストリ 設定が含まれている二重の他の PG と同期することを試みます。ミスマッチがある場合、同期処理は効果的にいくつかの新しい設定を上書きします。次に上書きはメモリと修正された PG のレジストリに最初に発生します。これは使用不可状態に新しい PIM が知らない新しい PIM を追加されなかった PG ので、新しい PIM を (少くとも) 送信します。
注: 同様に上書きされるかもしれない他の設定があります。
3. 新しい PIM は普通開始しますが、周辺装置にアクティブになるか、または接続するように試みないし、IDLE 状態に残ります。

保存されたアクティブアクティブだった PG のアップデート プロシージャを繰り返すことは論理的なようであるかもしれませんが、これらの問題を解決しません。第 2 PG は最初にアップデートされた PG と同期するように試みるとき、最初の PG の新しい PIM に無効な設定があるのでレジストリの同じ一部を上書きします (ステップ 1 に説明がある問題に 3) による。

これはインストールされる無効である同期された設定および新しい PIM を PG の両方に残します。どちらの PIM も周辺装置にアクティブになるか、または接続するように試みないしそれらは IDLE 状態で不明確に待っています。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ICM サービス 制御の両方の PG のサービスを無効にして下さい。
2. PG セットアッププロセスを完了し、PIM設定を書き留めて下さい。
3. 新たに追加された PIM すべてを取除いて下さい。
4. サービスが無効になる間、PG の両方に新しい PIM を追加して下さい。
5. 両方の PG のサービスをアクティブにして下さい (アクティブーションの順序は関係) 。
6. PIM がアクティブであること、そして両方の PG の周辺装置に接続することを確認して下さい。

注: サービスが両方の PG で無効になる間、PG 設定に行われるどの修正でも実行された必要があります。他の状況はサポートされないし、問題が発生するかもしれません可能性が高いといえます。