

ルータのフェールオーバーがデュプレックス モードで動作しない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Architecture for Voice, Video and Integrated Data (AVVID) の重要な要素として、Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition は、IP インフラストラクチャ上でこれらの機能を提供します。

- インテリジェント コンタクト ルーティング
- コール処理
- ネットワークとデスクトップ間のコンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)
- マルチチャネル コンタクト管理

Cisco IPCC Enterprise は、マルチチャネル対応自動着信呼分配機能 (ACD) と IP テレフォニーを統合ソリューションで組み合わせることにより、分散型コール センター インフラストラクチャの迅速な展開を可能にします。

Cisco ICM エンタープライズ エディションは、顧客をセグメント化し、リソースの状況をモニタリングして、企業内の最適ナリソースに各コンタクトを振り分けます。ICM は IPCC エンタープライズ製品ファミリの一部であり、ICM 自体は主に CallRouter、ロガー、ペリフェラル ゲートウェイ (PG)、管理ワークステーション (AW) の製品ファミリです。

前提条件

要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解する必要があります。

- IPCC エンタープライズ ソリューション
- ICM ソリューション、および CallRouter、ロガー、PG、AW の概念の理解

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- ICM バージョン 5.0 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[問題](#)

IPCC エンタープライズ ソリューションでは、ICM トポロジはデュプレックス モードで設定されます。1つのルータがダウンすると、もう一方はそれを引き継ぎません。ロガー A とルータ A がアクティブであるとし、ロガー A が停止した場合、問題なくロガー B にフェールオーバーしますが、RTR プロセスはそうなりません。たとえば、ルータ A が停止した場合、ルータ B の RTR プロセスが停止し、元に戻っても、サービスは機能せずコールは処理されません、どのルータがアクティブまたは動作しているかは関係ありません。

[解決策](#)

この問題は稼働中の PG の数と、設定されている PG の総数に関連しています。ICM がデュプレックス モードで設定されている場合、ルータが有効化された PG デバイスの大多数と通信しないかぎり、ルータ B またはルータ A はシンプレックスで動作しません（隔離済み - 有効）。両方の PG が 2 つの PG ICM セットアップでアクティブな場合、ルータ A またはルータ B がシンプレックスで動作し、隔離済み - 有効になることができます。2 つの PG のいずれかが 1 つが動作しない場合、ルータ A はシンプレックスで動作できますが、ルータ B はできません。この違いは、セットアップで偶数の PG が確認された場合、半分が可能であればルータ A は単独で動作するためです。半分は、A 側の大多数で B 側の少数とみなされるため、ルータ B はシンプレックスで動作しません。このシナリオは、いくつかの PG が設定されていてもオンラインでない場合、またはルータがすべての PG を確認できない場合に、発生する可能性があります。CallRouter がダウンすると、「もう一方のテスト」が行われます。このテストでは、各側が PG の大多数に接続されているかを確認します。B 側が大多数の PG と 1 つの追加 PG に接続できない場合、B 側はアクティブになりません。

この問題を解決するには、次のことを確認します。

- すべての PG がアップし動作していて、ルータのフェールオーバーが正常に動作すること。
- すべての IP アドレスが [Router ccagent process] ウィンドウで正しく入力されていること。
- [ccagent process] ウィンドウのタイトル バーには InSvc x/y PGs と表示され、x はアクティブな PG の数を表し、y は PG の合計数を表します（[図 1](#) の矢印 A を確認します）。

図 1 – ルータ A の ccagent Process

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)