

ルータのフェールオーバーがデブプレックス モードで動作しない

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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 な連絡先ルーティング
- 呼出し処置
- ネットワーク ツー デスクトップ 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 マネージメント

Cisco IPCC エンタープライズは急速に分散コールセンター インフラストラクチャを展開することを可能にする統合 ソリューションのマルチチャネル 自動 着信呼 分配 装置 (ACD) 機能性および IP テレフォニーを結合します。

Cisco ICM 企業版は顧客を、監視資源利用性セグメント化し、エンタープライズの最も適切なりソースに各連絡先をどこでも提供します。ICM は製品の Cisco Unified Contact Center Enterprise 系列の一部であり、ICM 自体は製品の系列—主に CallRouter、口ガー、Peripheral Gateway (PG)、および Admin Workstation (AW) 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。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション
- CallRouter の概念を、口ガー理解する、ICM ソリューション PG、AW

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 および それ 以降

本書の情報は、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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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

Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューションでは、ICM トポロジは二重モードで設定されます。1つのルータがダウン状態になるとき、他は引き継ぎません。LoggerA およびルータ A がアクティブであることを仮定して下さい。LoggerA が停止する場合、rtr プロセスのための LoggerB がない問題なく失敗します。たとえば、ルータ A が停止すれば、ルータ B rtr プロセスはサービスに戻って来ませんが、決して入らないし、コールは処理されません—アクティブまたは実行はどのルータに関係なく...であるか。

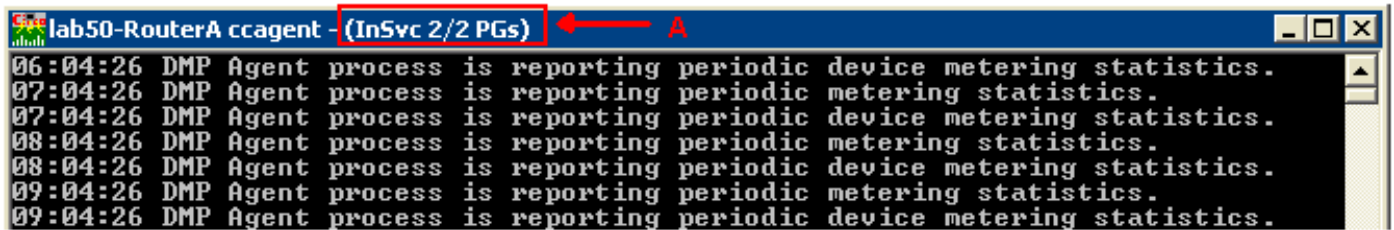
解決策

この問題は PG 稼働中の数および設定される PG の総数と関連しています。ICM が二重モードで設定される場合、ルータ B かルータ A はシンプレックスに実行しません（-ルータがイネーブルになった PG デバイスの大半の通信になればイネーブルになった接続されていなかった）。PG が両方とも 2 PG ICM 設定でアクティブである、ルータ A かルータ B はシンプレックスを実行し、隔離されるようになることができます場合イネーブルになった。どちらかが 2 PG の 1つはたらない場合、ルータ A はシンプレックスを実行できますがルータ B はできません。この違いは単独で半分が利用できれば PG の偶数がチェックインされた設定なら、ルータ A は動作するというファクトが原因です。ルータ B は半分が大半および B サイドへの少数 A 側への考慮されるのでシンプレックスを実行しません。このシナリオは複数の PG がオンライン設定されるか、またはルータがすべての PG を見る場合がなければ実行される場合があります。CallRouter がダウン状態になるとき、「テスト反対側」は起こります。このテストが発生するとき、各側は PG の大半に接続されるかどうか確認します。B サイドが 1つの追加 PG と PG の大半に接続できない場合 B サイドは決してアクティブ行きません。

この問題を解決するために、それを確認して下さい:

- すべての PG は正しくはたらくためにルータ フェールオーバーのために作動中です。
- すべての IP アドレスは正しくおよびルータ CCAgent Process ウィンドウで入力されます。
- CCAgent Process ウィンドウ タイトルバーは x がアクティブ PG および y の数を表す PG の総数を表すところで、InSvc x/y PG 言います ([Figure 1](#) の A 矢印を参照して下さい) 。

図 1—ルータ A ccagent プロセス



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 window title, and a red arrow points to the "(InSvc 2/2 PGs)" part of the title.

```
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.
07:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
```

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)