

UCS PIM-falen bij toevoeging aan PGs in duplexmodus

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een storing die zich in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) voordoet wanneer u probeert een nieuwe PIM (PIM) aan een PG (PIM) toe te voegen die in Duplex-modus loopt voordat de services op beide PG's gedeactiveerd worden. Ook wordt een oplossing voor dit probleem beschreven.

Achtergrondinformatie

De creatie van nieuwe PIMs is een eenvoudige taak in alle versies van UCCE, wat vereist dat u eenvoudigweg een instelling van PG of Intelligent Contact Management (ICM) (afhankelijk van de versie) voltooit en de juiste PIM configuratie toevoegt.

Aangezien PG's meestal in Duplex actief zijn, kunnen beheerders in de verleiding komen om de downtime te minimaliseren en deze taak aan de ene kant uit te voeren terwijl de andere kant actief is en oproepen afhandelt. Dit zal echter waarschijnlijk falen omdat het de nieuw geïnstalleerde PIM's een ongeldige configuratie en in een stille staat op beide PG's laat zien.

Het is belangrijk op te merken dat dit gedrag verwacht wordt en ontworpen is om een legitieme reden. Als twee PG's in duplexmodus moeten werken, moeten ze gesynchroniseerd zijn. Om echter te verzekeren dat de PG's gesynchroniseerd kunnen worden, moeten beide kanten dezelfde versie draaien en bouwen. Daarnaast moeten de PG's bepaalde componenten uit het ICM register gesynchroniseerd hebben. Als er een fout-match is, worden de ICM-ingangen gesynchroniseerd als deel van het OPC-proces (Open Perifeer Controller). Dit omvat het deel van de archiefkorf dat de PIM configuratie instellingen bevat.

Probleem

U wilt een nieuwe PIM toevoegen aan een PG die in Duplex modus werkt. Om de downtime te minimaliseren, deactiveert u slechts één PG en probeert u de nieuwe PIM toe te voegen terwijl de andere PG actief blijft. De poging mislukt en deze problemen doen zich voor:

1. Wanneer u de PG activeert waaraan u de nieuwe PIM hebt toegevoegd, wordt de bijgewerkte configuratie van de registratie in het geheugen geladen zodat het de PIMs kent die moeten starten.

2. De PG probeert dan te synchroniseren met de andere PG in het Duplex, dat momenteel de vorige registratieformulier in het geheugen bevat. Als er een fout-match is, wordt met het synchronisatieproces een aantal van de nieuwe instellingen overschreven. De overschrijving vindt eerst plaats in het geheugen, en daarna in het register van de aangepaste PG. Dit stuurt de nieuwe PIM naar een gehandicapte staat (op z'n minst), aangezien de PG waaraan de nieuwe PIM niet werd toegevoegd geen kennis heeft van de nieuwe PIM.
Opmerking: Er zijn ook andere instellingen die overschreven kunnen worden.
3. De nieuwe PIM start normaal, maar probeert niet om de randapparatuur te activeren of aan te sluiten en blijft in stille toestand.

Hoewel het logisch lijkt de actualisatieprocedure op de PG te herhalen, die actief is gebleven, lost deze niet op. Wanneer de tweede PG probeert te synchroniseren met de PG die eerst is bijgewerkt, overschrijft het hetzelfde deel van de registratie omdat de nieuwe PIM op de eerste PG een ongeldige configuratie heeft (vanwege de problemen die in stap 1 tot en met 3 zijn beschreven).

Hierdoor blijven beide PG's bij de nieuwe PIM geïnstalleerd en is een gesynchroniseerde configuratie ongeldig. Geen van beide PIM probeert de randapparatuur te activeren of aan te sluiten, en ze wachten in onbeperkte staat.

Oplossing

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Deactiveert de services op beide PG's in de ICM Service Control.
2. Voltooi het PG setup-proces en neem nota van de PIM-configuratie.
3. Verwijder alle nieuwe PIM's.
4. Voeg de nieuwe PIMs toe aan beide PGs terwijl de services worden gedeactiveerd.
5. Activeer de services voor beide pc's (de volgorde van activering is niet belangrijk).
6. Controleer dat de PIM's actief zijn en dat zij zich verbinden met de randapparatuur op beide PG's.

Opmerking: Wijzigingen die aan de PG-configuratie worden aangebracht, moeten worden uitgevoerd terwijl de services op beide PG's worden gedeactiveerd. Andere situaties worden niet ondersteund, en het is waarschijnlijk dat er problemen zullen optreden.