

Routerfailover werkt niet in een dubbele modus

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Een integraal deel van Cisco Architecture for Voice, Video and Integrated Data (AVVID) en Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition levert deze functies via een IP-infrastructuur:

- Intelligente contactrouting
- Gespreksbehandeling
- Network-to-desktop Computer Telephony Integration (CTI)
- Multikanaals contactbeheer

Cisco IPCC Enterprise combineert multikanaal automatische call distributor (ACD) functionaliteit en IP telefonie in een verenigde oplossing, die u in staat stelt om snel een gedistribueerde Call Center infrastructuur te implementeren.

Cisco ICM de segmenten van Enterprise Edition, controleert middelenbeschikbaarheid, en levert elk contact aan het meest aangewezen middel overall in de onderneming. ICM maakt deel uit van de reeks producten van de IPCC Enterprise en ICM is zelf een reeks producten - hoofdzakelijk de CallRouter, Logger, Perifeer Gateway (PG) en Admin Workstation (AW).

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Lezers van dit document zouden kennis moeten hebben van deze onderwerpen:

- IPCC-ondernemingsoplossing
- ICM oplossing, het begrijpen van de concepten CallRouter, Logger, PG, AW

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- ICM versie 5.0 en hoger

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Conventies voor technische tips van Cisco) voor meer informatie over documentconventies.

Probleem

In een oplossing van IPCC van de Enterprise, wordt de ICM topologie in een dubbele modus gevormd. Wanneer een router naar beneden gaat, neemt de andere niet over. Stel dat LoggerA en RouterA actief zijn. Als LoggerA stopt, kan het niet overslaan naar LoggerB zonder problemen maar niet voor het rtr-proces. Bijvoorbeeld, als RouterA stopt, het proces van RouterB rtr overgaat en terug komt, maar nooit in dienst gaat en geen vraag wordt verwerkt - ongeacht welke router actief of lopend is.

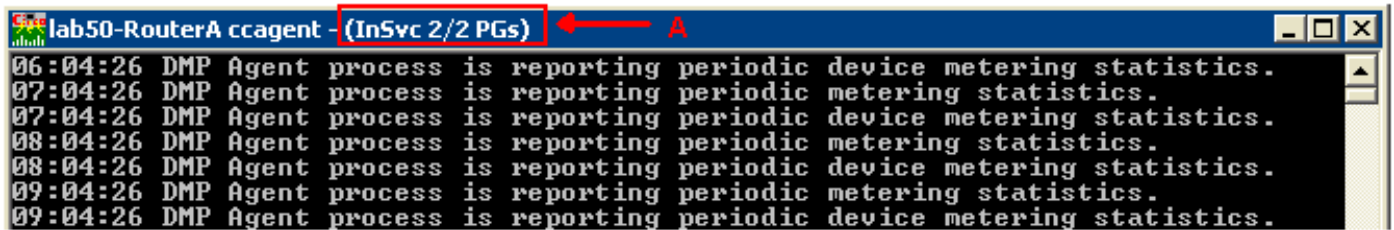
Oplossing

Dit probleem heeft te maken met het aantal telefoons dat in bedrijf is en het totale aantal geconfigureerde PG's. Als de ICM in een dubbele modus wordt gevormd, lopen RouterB of RouterA geen simplex (geïsoleerd - enabled) tenzij de router in communicatie met de meerderheid van de enabled PG apparaten is. Als beide PG's actief zijn in een twee PG ICM-instellingen, kan RouterA of RouterB simplex uitvoeren en geïsoleerd worden. Als een van de twee PG's niet werkt, kan RouterA simplex uitvoeren maar RouterB kan niet. Dit verschil is toe te schrijven aan het feit dat als een zelfs aantal PG's in instelling is gecontroleerd, RouterA alleen draait als de helft beschikbaar is. RouterB werkt niet simplex omdat de helft wordt beschouwd als een meerderheid aan de kant van A en een minderheid aan de kant van B. Dit scenario kan voorkomen als meerdere PG's zijn geconfigureerd maar niet online, of als de router niet alle PG's kan zien. Wanneer een CallRouter naar beneden gaat, vindt er een "test de andere kant" plaats. Als deze test plaatsvindt, verifieert elke zijde of deze verbonden is met een meerderheid van de PG's. Als de B-zijde niet kan worden aangesloten op een meerderheid van de PG's plus één extra PG, zal de B-zijde nooit actief zijn.

Controleer of:

- Alle PG's zijn in gebruik en lopen voor routerfailover om correct te werken.
- Alle IP-adressen worden correct ingevoerd en in het venster van de routeragent.
- De titelbalk van het Cisco-procesvenster staat `InSVC x/y PGs`, waarbij x het aantal actieve PGs vertegenwoordigt en y het totale aantal PGs vertegenwoordigt (zie de pijl van A in [Afbeelding 1](#)).

Afbeelding 1 - routerproces met alleen een agents



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.
```

[Gerelateerde informatie](#)

- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)