

Falha de PIM UCCE quando adicionado aos PG no modo duplex

Índice

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve uma falha que ocorra no Cisco Unified Contact Center Express (UCCE) quando você tenta adicionar um Peripheral Interface Manager novo (PIM) a Peripheral Gateway (PG) essas corridas no modo duplex antes que os serviços em ambos os PG estejam desativados. Uma solução a este problema é descrita igualmente.

Informações de Apoio

A criação de PIM novos é uma tarefa fácil em todas as versões de UCCE, que exige que você termina simplesmente um PG inicialização ou o Intelligent Contact Management (ICM) setup (dependente da versão), e adiciona a configuração PIM apropriada.

Desde que os PG são executado geralmente no modo duplex, os administradores puderam ser tentados minimizar o tempo ocioso da máquina e executar esta tarefa em um lado quando o outro lado for ativo e segurar atendimentos. Contudo, isto é provável falhar porque deixa os PIM novo-instalados com uma configuração inválida e em um estado ocioso em ambos os PG.

É importante notar que este comportamento está esperado e projetado para uma razão legítima. Se dois PG são exigidos para ser executado no modo duplex, devem ser sincronizados. Contudo, a fim assegurar-se de que os PG possam ser sincronizados, os ambos os lados devem executar o exato a mesma versão e construção. Também, os PG devem ter determinados componentes do registro ICM sincronizado. Se há uma má combinação, as entradas de registro ICM estão sincronizadas como parte do processo de transferência do estado de Open Peripheral Controller (OPC). Isto inclui a parcela da seção de registro que contém os ajustes da configuração PIM.

Problema

Você quer adicionar um PIM novo a um PG que seja executado no modo duplex. A fim minimizar o tempo ocioso da máquina, você desativa somente um PG e tenta adicionar o PIM novo quando o outro PG permanecer ativo. A tentativa falha e estas edições ocorrem:

1. Quando você ativa o PG a que você adicionou o PIM novo, carrega a configuração actualizado do registro na memória de modo que tenha o conhecimento dos PIM que devem começar.
2. O PG tenta então sincronizar com o outro PG no duplex, que contém atualmente a configuração precedente do registro na memória. Se há uma má combinação, o processo da sincronização overwrites eficazmente alguns dos ajustes novos. O overwrite ocorre primeiramente na memória, e então no registro do PG alterado. Isto envia o PIM novo em um estado desabilitado (em um mínimo), desde que o PG a que o PIM novo não foi adicionado não tem nenhum conhecimento do PIM novo.
Note: Há outros ajustes que puderam ser overwritten também.
3. O PIM novo começa normalmente, mas não tenta ativar ou conectar ao peripheral e às sobras em um estado ocioso.

Embora possa parecer lógico repetir o procedimento da atualização no PG que era active mantido, não resolve estas edições. Quando o segundo PG tenta sincronizar com o PG que esteve atualizado primeiramente, overwrites o mesmo parte de registro porque o PIM novo no primeiro PG tem uma configuração inválida (devido às edições descritas em etapas 1 a 3).

Isto deixa ambos os PG com o PIM novo instalado e uma configuração sincronizada que seja inválida. Nenhum PIM tenta ativar ou conectar ao peripheral, e esperam em um estado ocioso indefinidamente.

Solução

Conclua estas etapas para solucionar o problema:

1. Desative os serviços em ambos os PG no controle de serviço ICM.
2. Termine o processo do PG inicialização, e tome a nota da configuração PIM.
3. Remova todos os PIM novo-adicionados.
4. Adicionar os PIM novos a ambos os PG quando os serviços forem desativados.
5. Ative os serviços em ambos os PG (a ordem de ativação não faz matéria).
6. Verifique que os PIM são ativos e que conectam aos periféricos em ambos os PG.

Note: Todas as alterações que forem feitas ao PG configuration devem ser executadas quando os serviços forem desativados em ambos os PG. Outras situações não são apoiadas, e é provável que os problemas puderam ocorrer.