

Failover de roteador que não trabalha em um Modo Duplexado

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Uma parte integral de arquitetura Cisco para a Voz, o vídeo e os dados integrados (AVVID) e a edição de empreendimento de Cisco IP Contact Center (IPCC) entrega estas características sobre uma infraestrutura de IP:

- Roteamento do contato inteligente
- Tratamento de chamada
- Integração de telefonia de computador de rede a desktop (CTI)
- Gerenciamento de contato Multichannel

O IPCC corporativo de Cisco combina a funcionalidade multichannel e a Telefonia IP do Automatic Call Distributor (ACD) em uma solução unificada, que o permita de distribuir rapidamente uma infraestrutura distribuída do centro de chamadas.

A Edição Empresarial do Cisco ICM segmenta clientes, disponibilidade de recurso dos monitores, e entrega cada contato ao recurso o mais apropriado em qualquer lugar na empresa. O ICM é parte da família de produto do IPCC corporativo e o ICM é próprio uma família de produto — principalmente o Roteador de Chamada, o registador, o Peripheral Gateway (PG), e o Admin Workstation (AW).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Solução do IPCC corporativo
- Solução ICM, compreendendo os conceitos do Roteador de Chamada, registador, PG, AW

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM 5.0 e mais atrasado

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Problema

Em uma solução do IPCC corporativo, a topologia ICM é configurada em um modo duplexed. Quando um roteador vai para baixo, o outro não toma sobre. Supõe que o LoggerA e o roteadorA são ativos. Se o LoggerA para, falha sobre ao LoggerB sem nenhum problema mas não para o processo do rtr. Por exemplo, se o roteadorA para, os dados do processo do rtr do roteadorB e vêm apoio, mas nunca entram no serviço e nenhum atendimento é processado — apesar de que roteador é ativo ou corredor.

Solução

Este problema é relacionado ao número de PG no serviço e ao número total de PG configurados. Se o ICM é configurado em um modo duplexed, o roteadorB ou o roteadorA não executam a palavra simples (isolada - permitido) a menos que o roteador estiver em uma comunicação com a maioria DOS dispositivos PG ativados. Se ambos os PG são ativos em um ICM instalação dois PG, o roteadorA ou o roteadorB podem executar a palavra simples e tornar-se isolado - permitido. Se qualquer um dos dois PG não trabalha, o roteadorA pode executar a palavra simples, mas o roteadorB não pode. Esta diferença é devido ao fato de que se um número par de PG é instalação dentro verificada, o roteadorA é executado apenas se a metade está disponível. O roteadorB não executa a palavra simples porque a metade é considerada uma maioria ao lado A e uma minoria ao lado B. Esta encenação pode ocorrer se diversos PG estão configurados mas não em linha, ou se o roteador não pode ver todos os PG. Quando um Roteador de Chamada vai para baixo, um “teste o outro lado” ocorre. Quando este teste ocorre, cada lado verifica se é conectado a uma maioria dos PG. Se o lado B não pode conectar a uma maioria dos PG mais um PG adicional, o lado B nunca vai active.

Para resolver este problema, verifique isso:

- Todos os PG são em serviço para que o failover de roteador trabalhe corretamente.
- Todos os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT são incorporados corretamente e na janela de processo ccagent do roteador.
- A barra de títulos ccagent da janela de processo diz o x/y PG de InSvc, onde x representa o número de PG ativos e de y representa o número total de PG (veja a seta A em [Figure1](#)).

Figura 1 – Processo ccagent do roteadorA

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)