

在双工模式下路由器故障切换不工作

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

思科Architecture for Voice , Video and Integrated Data (AVVID)和Cisco IP Contact Center (IPCC)企业版的必要组成部分提供在IP基础设施的这些功能：

- 智能联系路由
- 呼叫处理
- 网络到桌面计算机电话集成(CTI)
- 多信道联系信息管理

Cisco IPCC Enterprise结合多信道自动呼叫分发器(ACD)功能和IP电话在统一的解决方案，使您迅速地部署分布式呼叫中心基础设施。

Cisco ICM企业版分段客户，监控资源可用性，并且提供每联系方式对最适当的资源任何地方在企业中。ICM是IPCC企业系列产品的一部分，并且ICM是本身系列产品—主要CallRouter、记录器、外围网关(PG)和管理工作站(AW)。

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- IPCC企业解决方案
- ICM解决方案，了解CallRouter的概念，记录器，PG，AW

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- ICM版本5.0和以上

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

在IPCC企业解决方案，ICM拓扑在一个双工模式配置。当一个路由器断开时，其他不接管。假设LoggerA和路由器A是活跃的。如果LoggerA终止，故障切换对LoggerB不出任何问题，但是不rtr进程的。例如，如果路由器A终止，路由器B rtr进程模子和恢复，但是从未进入服务，并且呼叫没有处理—不管哪个路由器是活跃或运行。

解决方案

此问题与PG编号在使用中和配置的PG总数涉及。如果ICM在一个双工模式配置，路由器B或路由器A不运行单工(隔离-已启用)，除非路由器在与多数的通信已启用PG设备。如果两PG是活跃的在两PG ICM设置，路由器A或路由器B能运行单工和变得隔离-已启用。如果二者之一—两PG不工作，路由器A能运行单工，但是路由器B不能。此差异归结于事实，如果PG偶数是被登记的设置，路由器A运行单独，如果半是可用的。因为半考虑对A侧的大多数和B端的，少数民族路由器B不运行单工。此方案能发生，如果几PG配置，但是不联机，或者，如果路由器看不到所有PG。当CallRouter断开时，“测验其他侧”发生。当此测验发生时，每侧验证，如果连接对PG的大多数。如果B端不能连接到PG的大多数加上一个其他PG，B端从未去激活。

要解决此问题，请验证那：

- 所有PG是正在运行的为了路由器故障切换能正确地运作。
- 所有IP地址被输入正确地和在路由器CCAgent Process窗口。
- CCAgent Process窗口标题栏说InSvc x/y PG，x代表活动PG编号，并且y代表PG总数(请参阅在图1的A箭头)。

图1 –路由器A ccagent进程

相关信息

- [技术支持 - Cisco Systems](#)