

在雙工模式下新增到PG時的UCCE PIM故障

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文描述在停用兩個PG上的服務之前，嘗試將新的外圍裝置介面管理器(PIM)新增到以雙工模式運行的外圍裝置網關(PG)時，Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)中發生的故障。還描述了該問題的解決方案。

背景資訊

在所有版本的UCCE中，建立新的PIM都是一個簡單的任務，這就要求您只需完成PG設定或智慧聯絡人管理(ICM)設定（取決於版本），然後新增適當的PIM配置。

因為PG通常以雙工模式運行，管理員可能會被誘惑將停機時間降至最低，在另一端處於活動狀態並處理呼叫時，在一端執行此任務。但是，這可能會失敗，因為它使新安裝的PIM配置無效，並且兩個PG都處於空閒狀態。

必須注意的是，這種行為是意料之中的，其設計是出於正當理由。如果需要在雙工模式下運行兩個PG，則必須同步它們。但是，為了確保PG可以同步，雙方必須運行完全相同的版本和內部版本。此外，PG必須同步ICM登錄檔中的某些元件。如果存在不匹配，ICM登錄檔項將作為Open Peripheral Controller(OPC)狀態傳輸過程的一部分進行同步。其中包括登錄檔配置單元中包含PIM配置設定的部分。

問題

要將新的PIM新增到以雙工模式運行的PG中。為了最大限度地減少停機時間，您只能停用一個PG並嘗試新增新的PIM，而另一個PG保持活動狀態。嘗試失敗，且發生以下問題：

1. 啟用新增新PIM的PG時，它會將更新的登錄檔配置載入到記憶體中，以便它知道必須啟動的PIM。
2. 然後，PG會嘗試與雙工中的其他PG同步，該雙工當前包含記憶體中的先前登錄檔配置。如果不匹配，同步過程將有效地覆蓋一些新設定。覆寫首先發生在記憶體中，然後發生在修改後的PG的登錄檔中。這會將新PIM傳送到禁用狀態（至少），因為未向其新增新PIM的PG不知道新PIM。

附註：還有其它設定可能會被覆蓋。

3. 新的PIM正常啟動，但不會嘗試啟用或連線到外圍裝置，並一直處於空閒狀態。

雖然對保持活動狀態的PG重複更新過程看起來很符合邏輯，但它不能解決這些問題。當第二個PG嘗試與首先更新的PG同步時，它會覆蓋登錄檔的相同部分，因為第一個PG上的新PIM具有無效

的配置（由於步驟1到3中描述的問題）。

這會使兩個安裝了新PIM的PG和無效的同步配置。PIM都不會嘗試啟用或連線到外圍裝置，並且它們無限期地處於空閒狀態。

解決方案

完成以下步驟即可解決問題：

1. 在ICM服務控制中停用兩個PG上的服務。
2. 完成PG設定過程，並注意PIM配置。
3. 刪除所有新新增的PIM。
4. 停用服務時，將新的PIM新增到兩個PG。
5. 啟用兩個PG上的服務（啟用順序並不重要）。
6. 驗證PIM是否處於活動狀態，以及它們是否連線到兩個PG的外圍裝置。

附註：在兩個PG上停用服務時，必須執行對PG配置所做的任何修改。不支援其他情況，因此可能會出現問題。