

# 整合客服中心企業版(UCCE)周邊閘道(PG)TCP連線埠範圍指派和雙工操作

## 目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[重要系統編號](#)

[企業例項編號](#)

[PG DMP系統ID](#)

[PG雙工/單工安裝狀態](#)

[每個PG主機伺服器上的埠範圍](#)

[連線埠索引](#)

[PG PGAG測試另一端埠](#)

[PG MDS埠](#)

[PG OPC狀態傳輸埠](#)

[結論](#)

## 簡介

本文描述用於識別仍然處於隔離啟用狀態的統一聯絡中心企業版(UCCE)外圍裝置網關(PG)問題的故障排除方法，尤其是在新的PG安裝或升級嘗試之後。此問題的典型原因與安裝和升級運行期間UCCE應用程式安裝程式分配的PG埠號不正確有關。本檔案也總結了用於維護PG雙工運作的連線埠清單。

## 背景資訊

對於雙工PG對，當您在PG的任何一端運行OPCTEST status命令時，OPC狀態僅對PG的一端可見，而另一端不可達。就好像PG對的每個PG伺服器都在單獨的單工模式下運行。

多層資料交換機(MDS)進程日誌指示MDS啟動其所有客戶端的註冊進程，並且請求雙工操作，但最終失敗。MDS進入單純形操作。

開啟外圍控制器(OPC)進程日誌表示OPC的配對端因MDS問題而離線。

PGAG進程日誌還指示TOS事件，並最終從MDS進程接收另一端無法到達的報告，MDS處於單工模式操作等。

由於這些錯誤是災難性故障，因此即使在PG服務上開啟了預設跟蹤，這些錯誤也是顯而易見且易於使用的，

首先進行故障排除步驟涉及一些基本的網路檢查：

1. 檢查Pub和專用NIC上的IP地址配置
2. 名稱解析
3. 網路連線

#### 4. 視窗路由表檢查

但是，有些情況下，一旦審查了所有步驟，問題依然存在。然後，我們的主題從此時開始。

**附註：**本文中引用的所有埠都是TCP埠。

在安裝程式為PG規劃埠範圍模式之前，它必須首先檢查伺服器上現有的PG安裝，以確保安裝後沒有埠範圍衝突。在某些情況下，尤其是在升級、遷移和重新安裝PG伺服器之後，配對PG伺服器之間的已分配埠可能會不匹配。不匹配可能是由現有ICM安裝或其上的剩餘引起的，覆蓋範圍安裝是在現有安裝的基礎上執行的。

## 重要系統編號

PG埠範圍由ICM安裝程式在安裝期間分配，並且這些值基於某些因素，企業例項編號是此類因素之一，是進行驗證的第一件事。

### 企業例項編號

從舊的Geotel Intelligent Call Management(ICM)軟體體系結構繼承而來，例項編號用於區分軟體環境。預設值為0。通常在安裝期間確定。如果在軟體的整個企業設定中無法始終保持例項編號，則埠號肯定會不匹配。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM<Customer Name>\CurrentVersion\InstanceNumber
```

基於例項編號n的PG埠計算

埠號 ( 例項n ) = 埠號 ( 例項0 ) + 40 \* n。

### PG DMP系統ID

PG DMP系統ID確定在UCCE呼叫路由器中指定PG對，此值的配置錯誤將導致呼叫路由器和PG之間通訊失敗的衝突。如果錯誤地在PG對上配置不同的值，則不會明顯允許PG對形成雙工。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM<Customer Name>\PGXX>\DMP\CurrentVersion\SystemID
```

PG1具有系統ID 1

PG2的系統ID由安裝程式設定為2。

PG3的系統ID為3

### PG雙工/單工安裝狀態

確認PG是為雙工操作還是單純形操作而安裝的。如果PG對的一側安裝單工操作，則無法啟動PG之間的狀態轉移。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM<Customer Name>\PG<XX>\NodeManager\CurrentVersion\Duplexed
```

單工PG值設定為0

Duplex PG值設定為1

## 每個PG主機伺服器上的埠範圍

根據設計，每個主機伺服器上只能有2個PG節點。如果安裝程式在主機伺服器上找到現有的PG安裝，它會嘗試為新的PG使用不同的埠集。

無論PG DMP或PG的系統ID如何，安裝程式都會將這些埠的43XXX範圍安裝到主機伺服器上的第一個pg安裝中。安裝在同一主機伺服器上的第2個PG節點使用45XXX埠範圍。即。如果PG2在主機伺服器上安裝在PG1之前，則與PG2節點關聯的相關埠將佔用43XXX埠範圍，而PG1將佔用45XXX埠範圍。

這就是即使在安裝PG的順序下也可能發生連線埠不相符的情況。

## 連線埠索引

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\\PGXX\PortIndex  
例如，0 1st installed PG，PG兩端的埠值為0。

例如，0 2nd installed PG，PG兩端的埠值為1。

## PG PGAG測試另一端埠

這是PG對失去專用網路連線並通過公共介面通過PGAG進程傳送TOS消息時使用的埠。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\例如，0 1st installed PG，PG的兩端都43006PORT值。

例如，0第2個安裝的PG，PG兩端45006使用PORT值。

## PG MDS埠

一組埠，負責通過專用介面在PG對之間傳輸高、中、低MDS流量。

### 高優先順序

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\

例如0和1st PG，PG兩端43005PORT值相同

例如，0和2nd PG，PG兩端45005PORT值相同

### 中優先順序

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer Name>\PGXX\MDS\CurrentVersion\DedicatedPath\MediumPriority

例如0和1st PG，PG兩端43016PORT值相同  
例如，0和2nd PG，PG兩端45016PORT值相同

低優先順序

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer Name>\PGXX\MDS\CurrentVersion\DedicatedPath\LowPriority

例如0和1st PG，PG兩端43004PORT值相同  
例如，0和2nd PG，PG兩端45004PORT值相同

## PG OPC狀態傳輸埠

這是OPC在PG對啟動時通過MDS進行狀態傳輸的埠。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc\ICM\<Customer Name>\PGXX\MDS\CurrentVersion\Clients\opc

例如0和1st PG，StateXferPort值在PG43023兩端都為Null  
例如0和2nd PG，StateXferPort值在PG45023兩端都為Null

## 結論

對於PG雙工操作，狀態傳輸問題，如果PG伺服器在重大升級、遷移和覆蓋安裝後出現問題，請檢視上述埠和號碼，檢視其中有一個是否在PG對的兩端不匹配。