

路由器故障切換在雙工模式下無法工作

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

思科語音、影片和整合資料架構(AVVID)和Cisco IP Contact Center(IPCC)企業版不可分割的一部分通過IP基礎設施提供以下功能：

- 智慧聯絡人路由
- 呼叫處理
- 網路到案頭電腦電話整合(CTI)
- 多通道聯絡人管理

Cisco IPCC Enterprise在統一解決方案中結合了多通道自動呼叫分配器(ACD)功能和IP電話，使您能夠快速部署分散式呼叫中心基礎設施。

Cisco ICM Enterprise Edition可細分客戶、監控資源可用性，並將每個聯絡人都提供給企業中任何位置最合適的資源。ICM是IPCC Enterprise產品系列的一部分，而ICM本身也是產品系列，主要是CallRouter、記錄器、外圍裝置網關(PG)和管理工作站(AW)。

必要條件

需求

本文檔的讀者應瞭解以下主題：

- IPCC企業版解決方案
- ICM解決方案，瞭解CallRouter、記錄器、PG、AW的概念

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- ICM版本5.0及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

在IPCC Enterprise解決方案中，ICM拓撲是以雙工模式配置的。當一台路由器發生故障時，另一台路由器不會接管。假定LoggerA和RouterA處於活動狀態。如果LoggerA停止，它將無任何問題地故障轉到LoggerB，但不會針對rtr進程進行故障轉移。例如，如果RouterA停止，則RouterB路由器進程停止並重新啟動，但從未進入服務狀態，並且無論哪個路由器處於活動狀態或運行狀態，都不會處理呼叫。

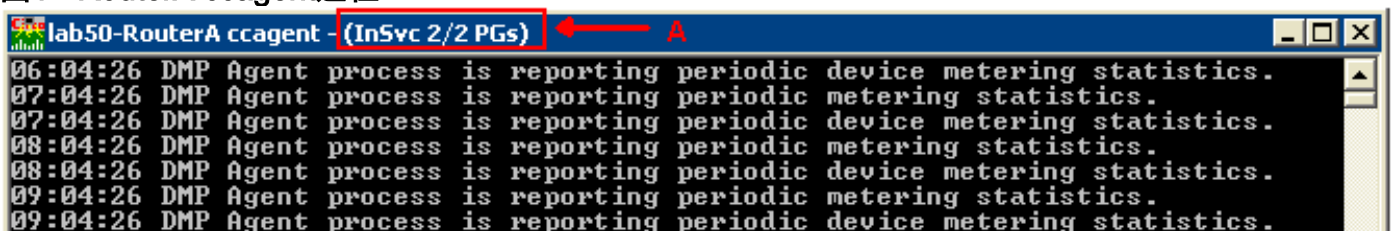
解決方案

此問題與服務中的PG數量和配置的PG總數有關。如果ICM配置為雙工模式，則RouterB或RouterA不會運行單工（隔離 — 啟用），除非路由器與大多數啟用的PG裝置通訊。如果兩個PG在兩個PG ICM設定中均處於活動狀態，則路由器A或路由器B可以運行單工並隔離啟用。如果其中一個PG無法工作，RouterA可以運行單工，但RouterB不能。這種差異是由於這樣一個事實：如果在設定中檢查了偶數個PG，則如果只有一半的PG，RouterA將單獨運行。RouterB不運行單工，因為半部分會被A端視為大多數，而B端視為少數。如果配置了多個PG但未聯機，或者路由器無法看到所有PG，則可能發生此情況。當CallRouter關閉時，會發生「測試另一端」。進行此測試時，每一方驗證它是否連線到大多數PG。如果B端無法連線到大多數PG加上一個額外的PG，則B端永遠不會啟用。

要解決此問題，請驗證：

- 所有PG均已啟動並正在運行，以便路由器故障切換正常工作。
- 所有IP地址均在Router ccagent進程視窗中正確輸入。
- ccagent進程視窗的標題欄顯示InSvc x/y PG，其中x表示活動PG的數量，y表示PG的總數(請參見圖1中的A箭頭)。

圖1 - RouterA ccagent進程



The screenshot shows a terminal window titled "lab50-RouterA ccagent - (InSvc 2/2 PGs)". A red box highlights the title bar, and a red arrow labeled 'A' points to it. The terminal output shows several lines of log messages:

```
06:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.  
07:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.  
07:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.  
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.  
08:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.  
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic metering statistics.  
09:04:26 DMP Agent process is reporting periodic device metering statistics.
```

相關資訊

- [技術支援 - Cisco Systems](#)