

Risoluzione dei problemi relativi allo stato di failover non disponibile in CUAC Advanced

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere il problema relativo allo stato di failover "Non disponibile" su Cisco Unified Attendant Console Advanced (CUAC-A) Advanced.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di CUAC-A.

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

CUAC-A supporta l'elevata disponibilità sui server in una distribuzione attiva/passiva (hot standby), basata sulla replica di SQL Server Structured Query Language (SQL) Server e sulla sincronizzazione degli oggetti di database tra i server di pubblicazione e di sottoscrizione.

Un'installazione resiliente di CUAC-A viene eseguita su due server:

- Autore: responsabile delle normali attività. Il sistema viene configurato quando si accede a CUAC-A Administration sul server di pubblicazione. Per impostazione predefinita, tutti gli operatori che utilizzano il client della console Attendant sono connessi al server di pubblicazione per la configurazione e il routing delle chiamate. Il server di pubblicazione

include il server LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

- Subscriber - Server passivo secondario (di backup). Le informazioni del server di pubblicazione vengono replicate in questo server. Il Sottoscrittore esegue tutti gli stessi servizi del server di pubblicazione, ad eccezione del fatto che non utilizza un servizio LDAP per popolare la directory, ma viene replicato interamente dal server di pubblicazione. In caso di errore del server di pubblicazione, subentra il Sottoscrittore, che consente la comunicazione con i client della console Attendant. Non è possibile modificare la configurazione tramite il server del Sottoscrittore. Nel Sottoscrittore è possibile:
- Impostare i livelli di registrazione.
- Monitorare la replica ed eseguire i report.

Questi componenti vengono installati su entrambi i server:

- Server BLF: responsabile di tutte le informazioni BLF e dell'attività di chiamata.
- Cisco Unified Presence server - Responsabile delle informazioni sulla presenza.

I due server sono collegati tramite Apache Active Message Queuing (Active MQ), un broker di messaggi open-source. Quando si aggiorna la configurazione del sistema e dell'utente nel server di pubblicazione, tutte le modifiche vengono inviate al Sottoscrittore in tempo reale. Se si verifica un errore nel server di pubblicazione, le applicazioni client della console Attendant si disconnettono automaticamente e offrono agli utenti la possibilità di continuare la connessione al Sottoscrittore.

L'Apache Active MQ è anche usato per la sincronizzazione in tempo reale dell'operatore e la disponibilità della coda. Consente inoltre al server di pubblicazione e al Sottoscrittore di rilevare eventuali errori nell'altro server.

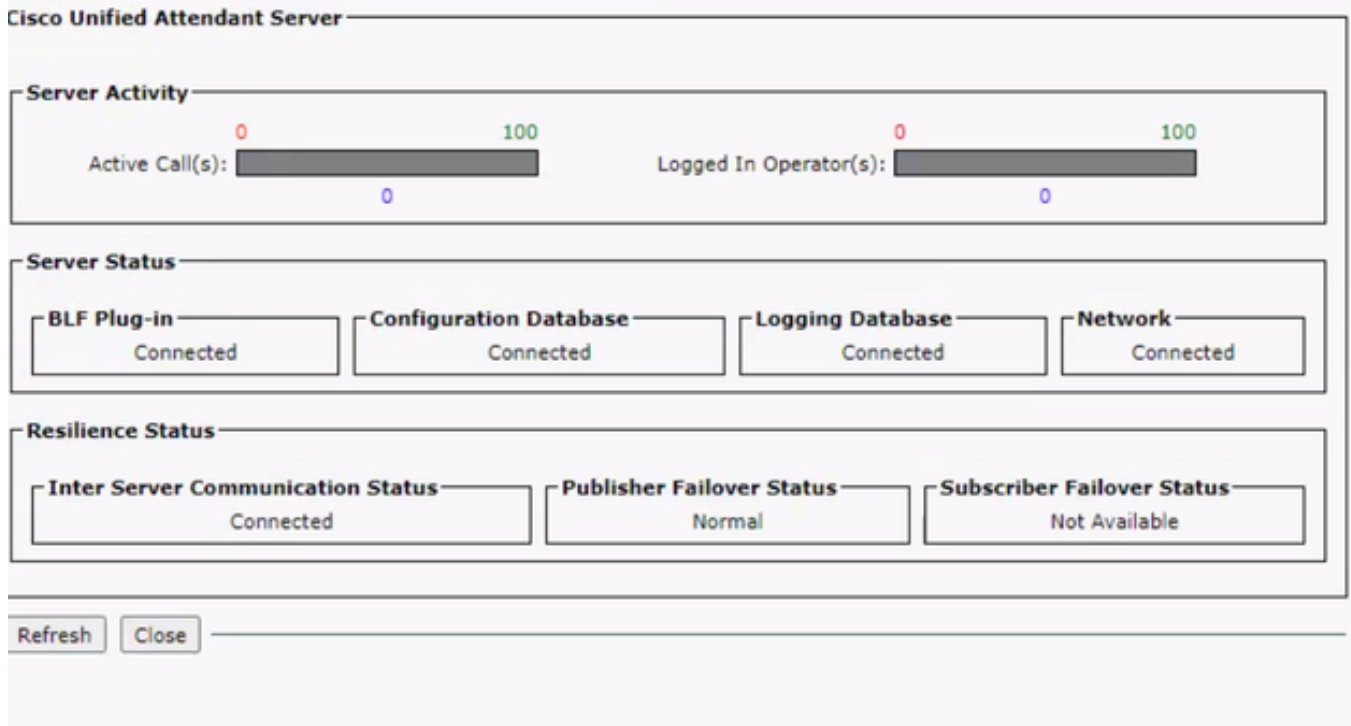
Suggerimento: Per ulteriori informazioni, consultare la [guida all'amministrazione di CUAC-A](#).

Problema

Se si accede al nodo del server di pubblicazione e si passa a **CUAC-A Administration > Engineering > Service Management**, quindi si seleziona il **pulsante** i accanto al servizio Cisco Unified Attendant Server sul server di pubblicazione, viene visualizzato il seguente stato:

Stato failover server di pubblicazione: Normale

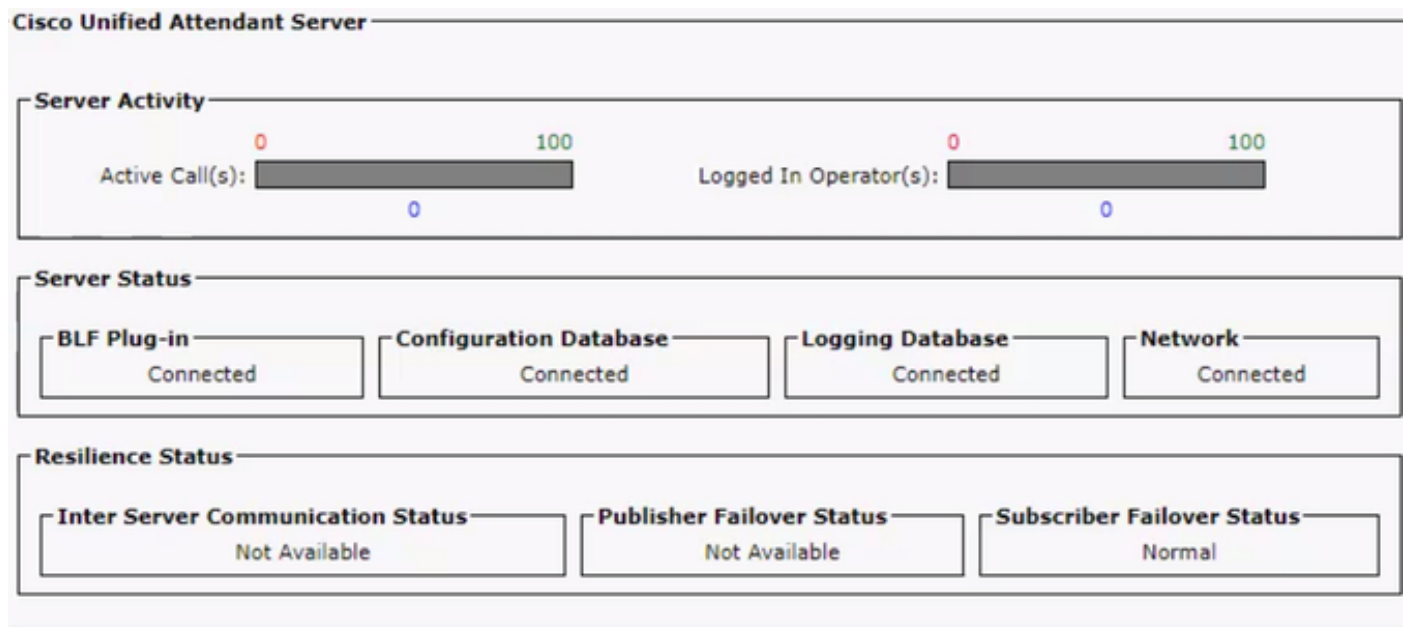
Stato failover sottoscrittore: Non disponibile



Se si esegue il login al nodo del sottoscrittore e si passa a **CUAC-A Administration > Engineering > Service Management**, quindi si seleziona il **pulsante** i accanto al servizio Cisco Unified Attendant Server, vengono visualizzati i seguenti messaggi:

Stato failover server di pubblicazione: Non disponibile

Stato failover sottoscrittore: Normale



Quando si verifica questo comportamento, non significa che la replica non sia configurata correttamente, ma che potrebbe essersi verificato un problema con il componente di terze parti Active MQ. Come è noto, questo servizio collega sia il server di pubblicazione che il server di sottoscrizione e viene utilizzato per la sincronizzazione in tempo reale.

Il messaggio **"Non disponibile"** non significa che ci sia qualcosa di sbagliato, ma che la connessione tra i due nodi non è stabilita correttamente e che non conoscono lo stato l'uno

dell'altro.

Soluzione

Passaggio 1. Passare a **CUAC-A Administration > Engineering > Service Management** e arrestare tutti i servizi CUAC-A.

- Cisco Unified Attendant Server
- Plug-in BLF Cisco Unified Attendant
- Plug-in LDAP Cisco Unified Attendant
- Plug-in Cisco Unified Attendant Presence

Passaggio 2. Accedere al server Windows in cui è ospitato il server CUAC-A e, sulla barra di ricerca, immettere **Services**.

Passaggio 3. Arrestare il **servizio ActiveMQ**.

Passaggio 4. Individuare e rinominare la directory **C:\Apache\ActiveMQ\data\static-broker2\kahadb** in una cartella denominata **kahadbolddata**.

Verificare che nel percorso specificato non esista alcuna cartella denominata **kahadb**.

Passaggio 5. Avviare il **servizio ActiveMQ**.

Passaggio 6. Avviare tutti i **servizi CUAC-A**.

Passaggio 7. Una volta avviati tutti i servizi, la directory **kahadb** viene ricreata e la connessione ActiveMQ viene ristabilita, in modo che il sistema possa visualizzare lo stato di failover corretto.

Nota: Questo processo deve essere eseguito su entrambi i server, il server di pubblicazione CUAC-A e il Sottoscrittore.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCvx54780](https://www.cisco.com/c/it/bugtools/bugtools/show_bug.cgi?id=CSCvx54780).