

CUAC Advancedでの使用不可フェールオーバーステータスエラーのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced(CUAC-A) Advancedの「Not Available」フェールオーバーステータスエラーのトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

CUAC-Aに関する知識があることが推奨されます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

CUAC-Aは、Structured Query Language(SQL)Serverレプリケーションと、パブリッシャサーバとサブスクリバサーバ間のデータベースオブジェクトの同期に基づいて、アクティブ/パッシブ（ホットスタンバイ）展開のサーバ上で高可用性をサポートします。

復元力のあるCUAC-Aインストールは、次の2台のサーバで実行されます。

- 発行者：通常のアクティビティを担当します。パブリッシャのCUAC-A Administrationにログインするときに、システムを設定します。デフォルトでは、アテンダントコンソールクライ

アントを使用するすべてのオペレータは、設定およびコールルーティングのためにパブリッシャにログインします。パブリッシャサーバには、Lightweight Directory Access Protocol(LDAP)サーバが含まれています。

- 加入者：パッシブのセカンダリ (バックアップ) サーバ。パブリッシャサーバからの情報がこのサーバに複製されます。サブスクライバは、パブリッシャと同じサービスをすべて実行しますが、ディレクトリの入力にLDAPサービスを使用せず、パブリッシャから完全に複製されます。パブリッシャに障害が発生すると、サブスクライバが引き継ぎ、Attendant Consoleクライアントとの通信が可能になります。サブスクライバサーバを使用して設定を変更することはできません。サブスクライバでは、次の操作を実行できます。
- ログインレベルを設定します。
- レプリケーションを監視し、レポートを実行します。

これらのコンポーネントは、両方のサーバマシンにインストールされます。

- BLFサーバ：すべてのBLF情報とコールアクティビティを担当。
- Cisco Unified Presenceサーバ：プレゼンス情報を担当。

2つのサーバは、オープンソースメッセージブローカであるApache Active Message Queuing(Active MQ)を介してリンクされます。パブリッシャのシステムおよびユーザ設定を更新すると、すべての変更がリアルタイムでサブスクライバに送信されます。パブリッシャに障害が発生すると、Attendant Consoleクライアントアプリケーションは自動的にログアウトし、サブスクライバへの接続を継続するオプションをユーザに提供します。

Apache Active MQは、オペレータとキューの可用性のリアルタイム同期にも使用されます。また、パブリッシャとサブスクライバは、もう一方が失敗したかどうかを検出できます。

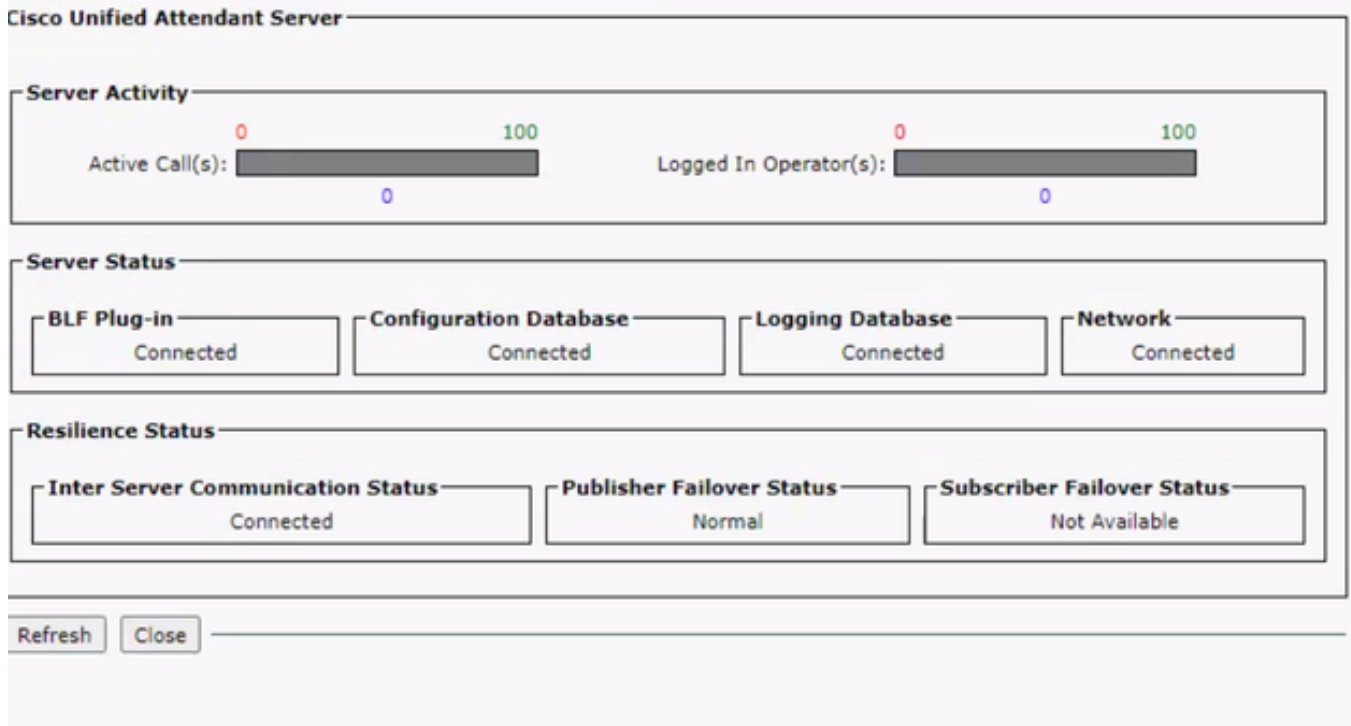
ヒント：詳細については、『[CUAC-Aアドミニストレーションガイド](#)』を参照してください。

問題

パブリッシャノードにログインし、[CUAC-A Administration] > [Engineering] > [Service Management]に移動し、パブリッシャのCisco Unified Attendant Serverサービスの横にあるiボタンを選択すると、次のステータスが表示されます。

パブリッシャフェールオーバーステータス：Normal

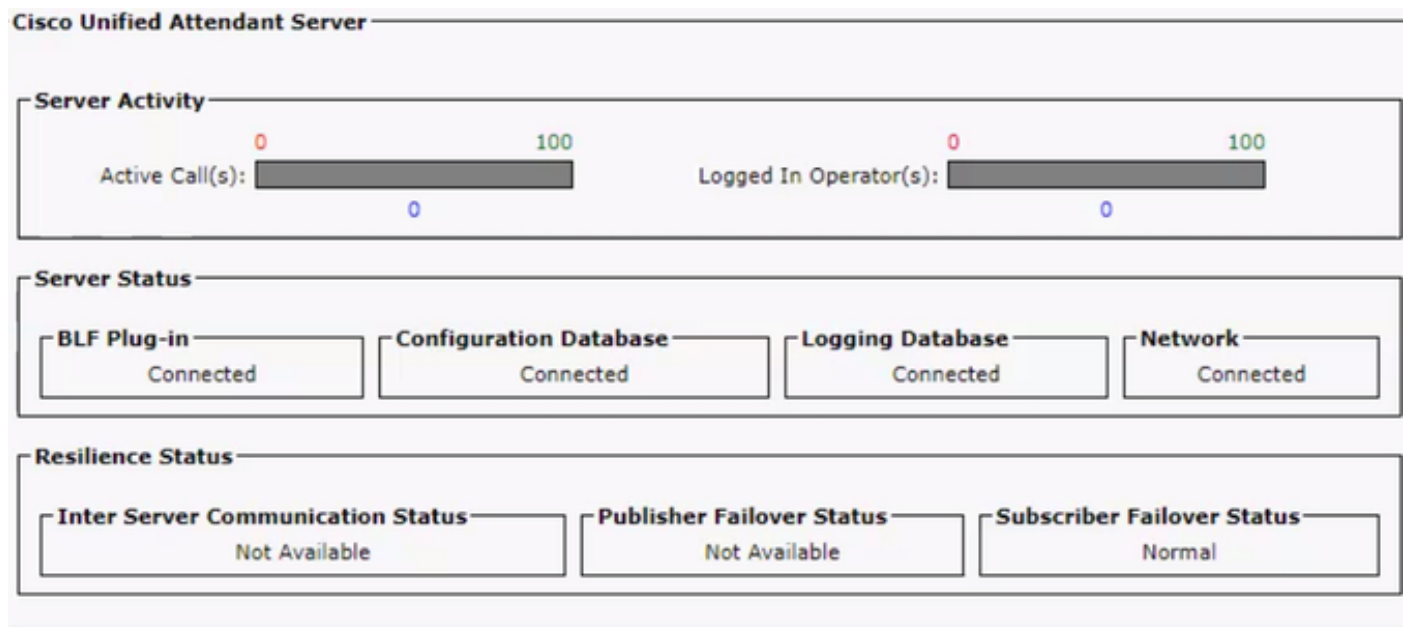
サブスクライバフェールオーバーのステータス：利用できません



サブスクライバノードにログインし、[CUAC-A Administration] > [Engineering] > [Service Management]に移動し、Cisco Unified Attendant Serverサービスの横にあるiボタンを選択すると、次のメッセージが表示されます。

パブリッシャフェールオーバーステータス：利用できません

サブスクライバフェールオーバーのステータス：Normal



この動作が発生する場合は、レプリケーションの設定が誤っているということではなく、サードパーティ製コンポーネントのActive MQに問題がある可能性があります。ご存知のように、このサービスはパブリッシャサーバとサブスクライバサーバの両方をリンクし、リアルタイム同期に使用されます。

「Not available」というメッセージは、何か問題があるということではなく、2つのノード間の接続が正しく確立されておらず、互いのステータスを認識していないことを意味します。

解決方法

ステップ1:[CUAC-A Administration] > [Engineering] > [Service Management]に移動して、すべてのCUAC-Aサービスを停止します。

- Cisco Unified Attendant Server
- Cisco Unified Attendant BLFプラグイン
- Cisco Unified Attendant LDAPプラグイン
- Cisco Unified Attendant Presenceプラグイン

ステップ2:CUAC-AサーバがホストされているWindowsサーバにアクセスし、検索バーで**Services**と入力します。

ステップ3:ActiveMQサービスを停止します。

ステップ4: C:\Apache\ActiveMQ\data\static-broker2\kahadbディレクトリを見つけて、**kahadbolddata**というフォルダに名前を変更します。

上記の場所にkahadbという名前のフォルダが存在しないことを確認してください。

ステップ5:ActiveMQサービスを開始します。

ステップ6：すべてのCUAC-Aサービスを開始します。

ステップ7：すべてのサービスが開始されると、**kahadb**ディレクトリが再作成され、ActiveMQ接続が再確立され、システムは正しいフェールオーバーステータスを表示できます。

注：このプロセスは、CUAC-Aパブリッシャとサブスクライバの両方のサーバで実行する必要があります。

ヒント：詳細については、Cisco Bug ID [CSCvx54780](#)を参照してください。