

# 排除CUAC Advanced上的不可用故障切換狀態錯誤故障

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

## 簡介

本文描述如何對Cisco Unified Attendant Console Advanced(CUAC-A)Advanced上的「Not Available」(不可用)故障切換狀態錯誤進行故障排除。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解CUAC-A。

### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

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。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

CUAC-A基於結構化查詢語言(SQL)伺服器複製以及跨發佈伺服器和訂閱伺服器的資料庫對象同步，支援在主動/被動(熱備用)部署中的伺服器上實現高可用性。

可恢復的CUAC-A安裝在兩個伺服器上運行：

- 發佈者 — 負責正常活動。登入發佈器上的CUAC-A管理時，可配置系統。預設情況下，所有使用Attendant Console客戶端的操作員都會登入到發佈伺服器上進行配置和呼叫路由。發佈伺服器包括輕量型目錄訪問協定(LDAP)伺服器。
- 訂戶 — 被動的輔助(備份)伺服器。發佈伺服器中的資訊將複製到此伺服器上。訂閱伺服器運行與發佈伺服器相同的所有服務，不同之處在於它不使用LDAP服務來填充目錄，而是從發佈伺服器完全複製。如果發佈伺服器發生故障，訂閱伺服器將接管該伺服器，從而啟用與話務台客

戶端的通訊。您無法通過訂閱伺服器更改配置。在訂閱伺服器上，您可以：

- 設定日誌記錄級別。
- 監視複製並運行報告。

以下元件安裝在兩台伺服器電腦上：

- BLF伺服器 — 負責所有BLF資訊和呼叫活動。
- Cisco Unified Presence伺服器 — 負責線上狀態資訊。

這兩個伺服器通過開源消息代理Apache Active Message Queuing(Active MQ)連結。在發佈伺服器上更新系統和使用者配置時，所有更改都會即時傳送到訂閱伺服器。如果發佈伺服器失敗，Attendant Console客戶端應用程式將自動註銷，並為使用者提供繼續連線到訂閱伺服器的選項。

Apache Active MQ還用於操作員的即時同步和隊列可用性。它還使發佈伺服器和訂閱伺服器能夠檢測另一個伺服器是否出現故障。

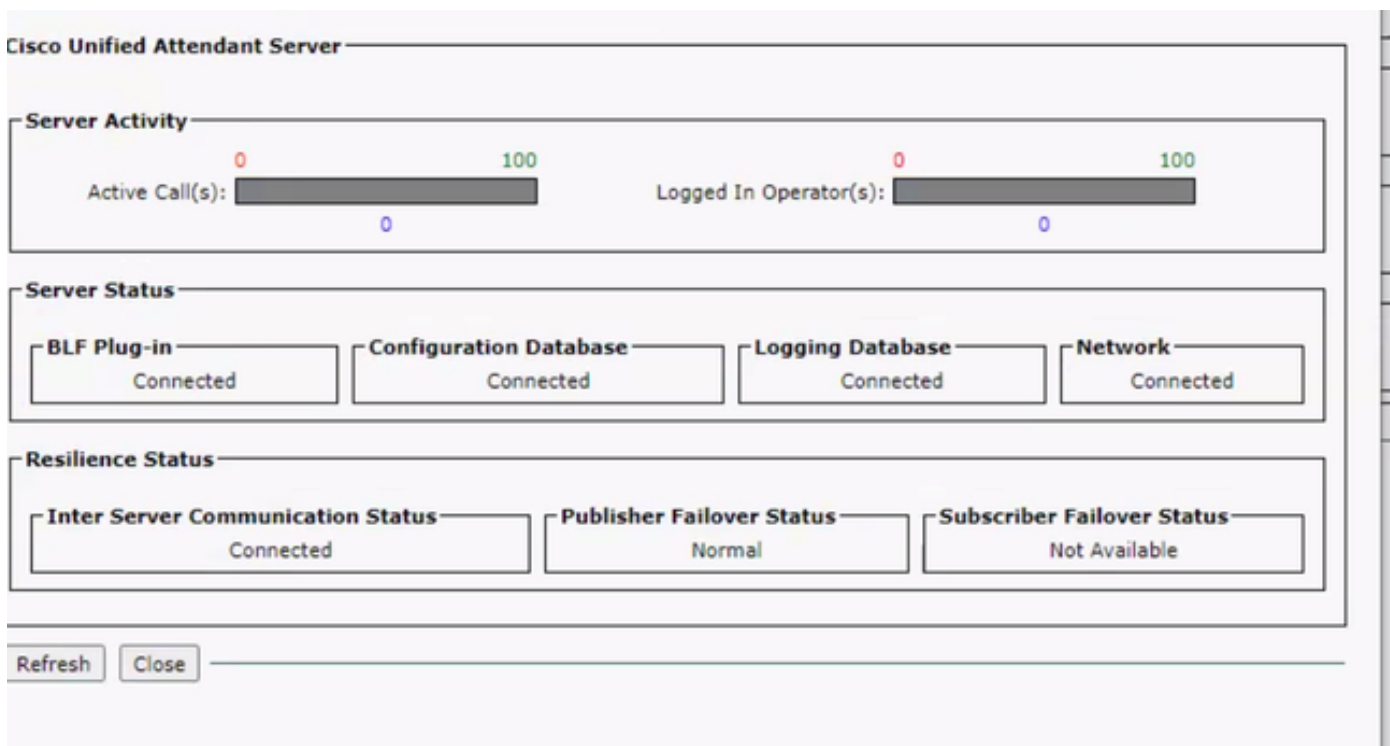
**提示：**有關詳細資訊，請參閱[CUAC-A管理指南](#)。

## 問題

如果登入到發佈伺服器節點並導航到**CUAC-A管理>工程>服務管理**，然後選擇發佈伺服器上**Cisco Unified Attendant Server服務**旁邊的**i-button**，則會看到此狀態：

發佈伺服器故障轉移狀態：正常

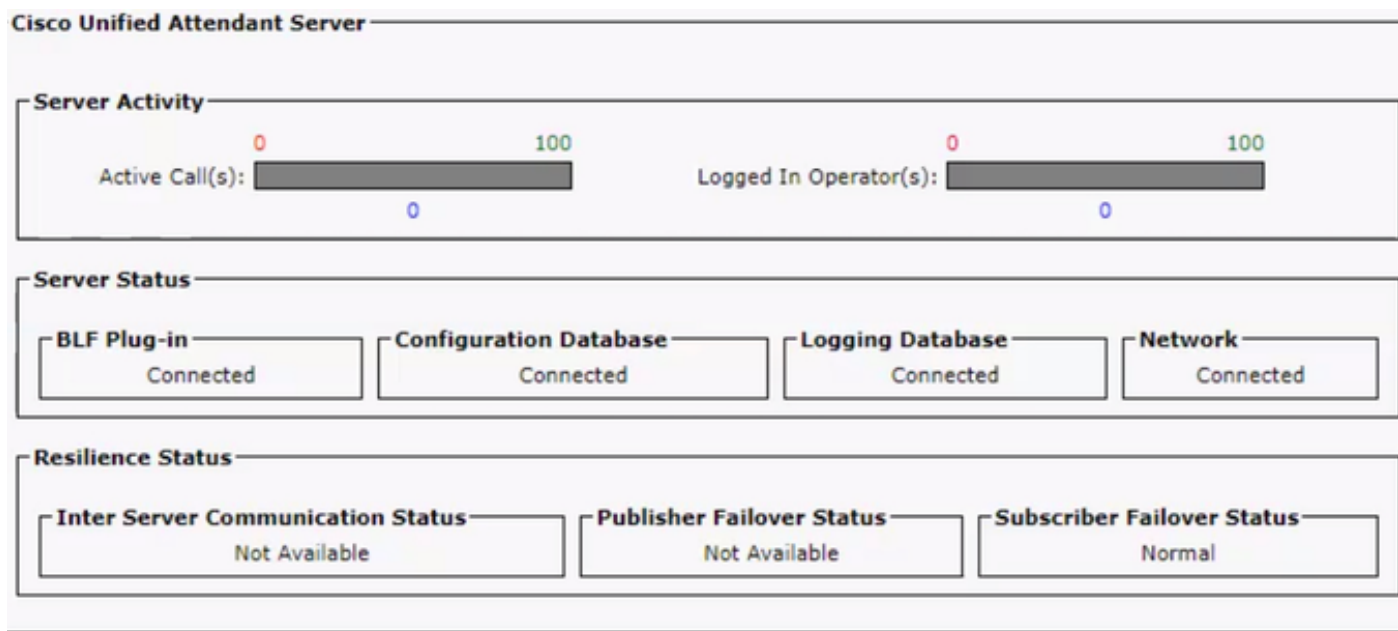
使用者故障切換狀態：不可用



如果登入到訂戶節點並導航到**CUAC-A Administration > Engineering > Service Management**，然後選擇Cisco Unified Attendant Server服務旁邊的**i-button**，則會顯示以下消息：

發佈伺服器故障轉移狀態：不可用

使用者故障切換狀態：正常



無論何時看到此行為，這並不意味著複製配置錯誤，而是表示第三方元件Active MQ可能存在問題。如您所知，此服務連結發佈伺服器和訂閱伺服器，並且用於即時同步。

消息「Not available」並不意味著發生了錯誤，而是表示兩個節點之間的連線未正確建立，並且它們不知道彼此的狀態。

## 解決方案

步驟1. 導航到CUAC-A管理>工程>服務管理，然後停止所有CUAC-A服務。

- 思科整合應答伺服器
- Cisco Unified Attendant BLF外掛
- Cisco Unified Attendant LDAP外掛
- Cisco Unified Attendant Presence外掛

步驟2. 訪問託管CUAC-A伺服器的Windows伺服器，並在搜尋欄上輸入Services。

步驟3. 停止ActiveMQ服務。

步驟4. 找到C:\Apache\ActiveMQ\data\static-broker2\kahadb目錄，並將其重新命名為名為kahadbolddata的資料夾。

確認上述位置中不存在名為kahadb的資料夾。

步驟5. 啟動ActiveMQ服務。

步驟6. 啟動所有CUAC-A服務。

步驟7. 啟動所有服務後，將重新建立kahadb目錄，並重新建立ActiveMQ連線，這樣系統就可以顯示正確的故障切換狀態。

**附註：**此過程需要在兩個伺服器（CUAC-A發佈伺服器和訂閱伺服器）上執行。

**提示：**如需更多資訊，請參閱Cisco錯誤ID [CSCvx54780](#)。