

Configuración y resolución de problemas de alta disponibilidad de la opción de salida de UCCE - Referencia rápida

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Arquitectura](#)

[Descripción General de los Modelos de Failover](#)

[Configurar](#)

[Pasos preliminares](#)

[Nueva configuración de instalación](#)

[Troubleshoot](#)

[Verificación de estado de replicación SQL](#)

[Cambiar nombre del servidor SQL](#)

[Habilitar la replicación SQL manualmente](#)

[Inhabilitar la replicación SQL manualmente](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar y resolver problemas de alta disponibilidad de opciones salientes (OOHA) de Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Opción de salida de UCCE
- Replicación transaccional de Microsoft SQL

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco UCCE 11.6

- MS SQL Server 2014

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

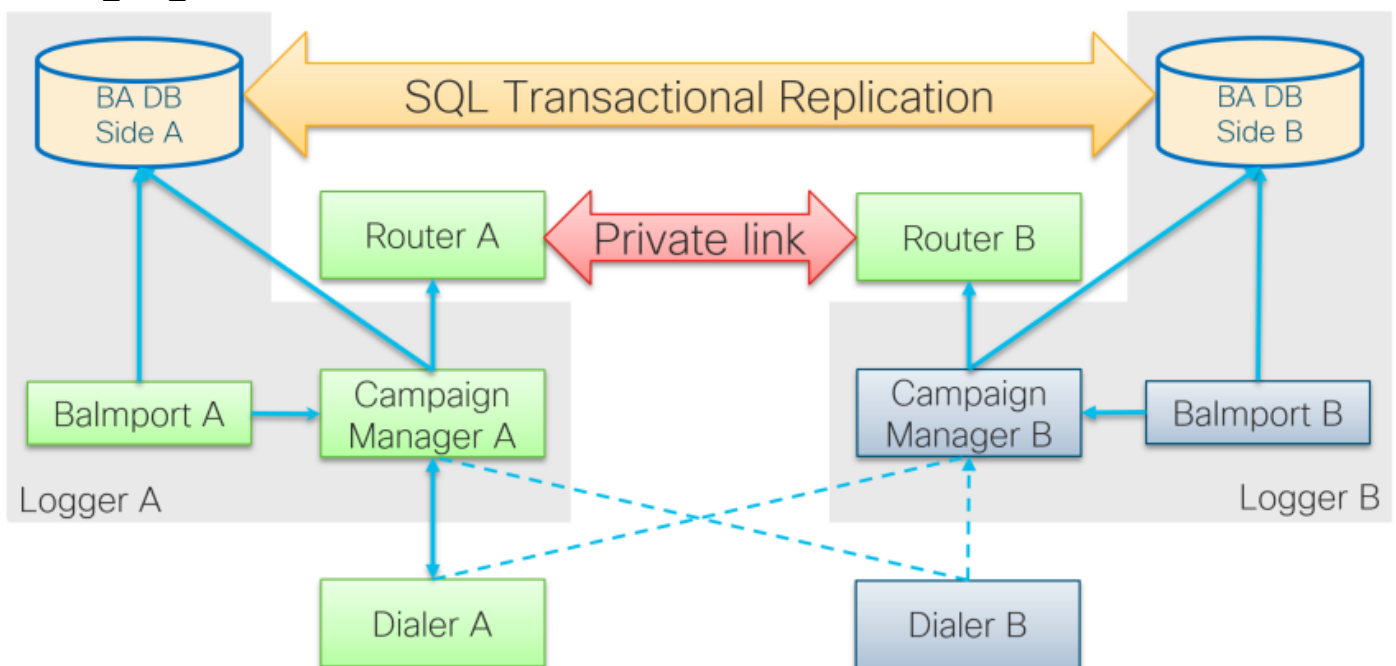
Antecedentes

Arquitectura

La función Outbound Option High-Availability (OOHA) se introdujo en la versión 11.6 de UCCE. OOHA es una función opcional. Desde la versión 11.6 de UCCE, el proceso de Campaign Manager puede ser redundante con el modelo de failover Active-StandBy. Cuando OOHA está habilitado en WebSetup, el sistema realiza automáticamente la replicación transaccional bidireccional SQL entre las bases de datos BA_A y BA_B.

Estas tablas se replican:

- Contacto
- Lista_de_marcaación
- PCB
- Do_Not_Call



Arquitectura UCCE 11.6 OOHA

Descripción General de los Modelos de Failover

Directores de campaña activos: en espera

- El proceso del Administrador de campañas activo inicia la conmutación por fallas si no hay conexión del marcador durante más de 60 segundos de forma predeterminada. Este temporizador se puede cambiar agregando dword **EMTClientTimeoutToFailover** en la

trayectoria de registro **Logger/BlendedAgent/CurrentVersion/** ; el valor debe ser un tiempo de espera para la conexión del marcador en segundos.

- Los procesos del Administrador de campañas siguen rebotando de A a B y viceversa si el marcador no puede establecer una conexión con ninguno de ellos.
- La conmutación por fallas de Campaign Manager puede tardar hasta 4,5 minutos si hay una enorme cola de replicación entre bases de datos BA. 4,5 minutos es un temporizador codificado y no se puede cambiar.

Marcadores activos: modo de espera

- No hay cambios con respecto a las versiones anteriores. El modelo de conmutación por fallas del marcador sigue siendo el mismo, sólo un marcador activo a la vez.

Balimport - Sin conmutación por fallo

- Balimport sólo funciona con el proceso de Campaign Manager local y replica su estado. En caso de que se produzca un desperfecto en el proceso de Balimport, se activa la conmutación por error en el nivel del administrador de campañas.

Configurar

Pasos preliminares

Paso 1. Asegúrese de que la función de replicación de SQL Server esté habilitada.

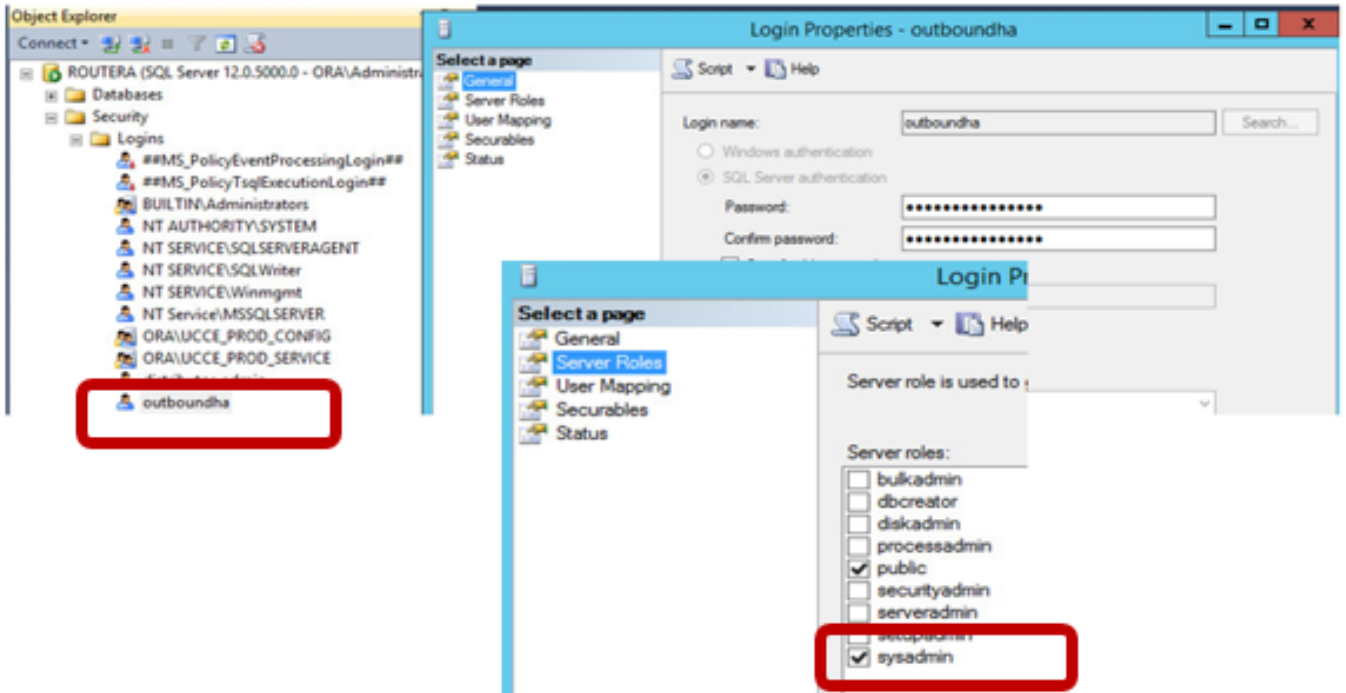
- Durante la instalación de SQL, debe seleccionarse la replicación como función. Para asegurarse de que la función de replicación esté habilitada en el servidor Logger, navegue a **unidad de disco SQL > setup.exe > Tools** y ejecute el informe **Installed SQL Discovery Report**
- Si la función no aparece en el informe, ejecute este comando en la herramienta CMD de Windows y proporcione el nombre de la instancia de SQL Server en el parámetro de comando correspondiente

```
setup.exe /q /Features=Replication /InstanceName=/ACTION=INSTALL /IAcceptSQLServerLicenseTerms
```

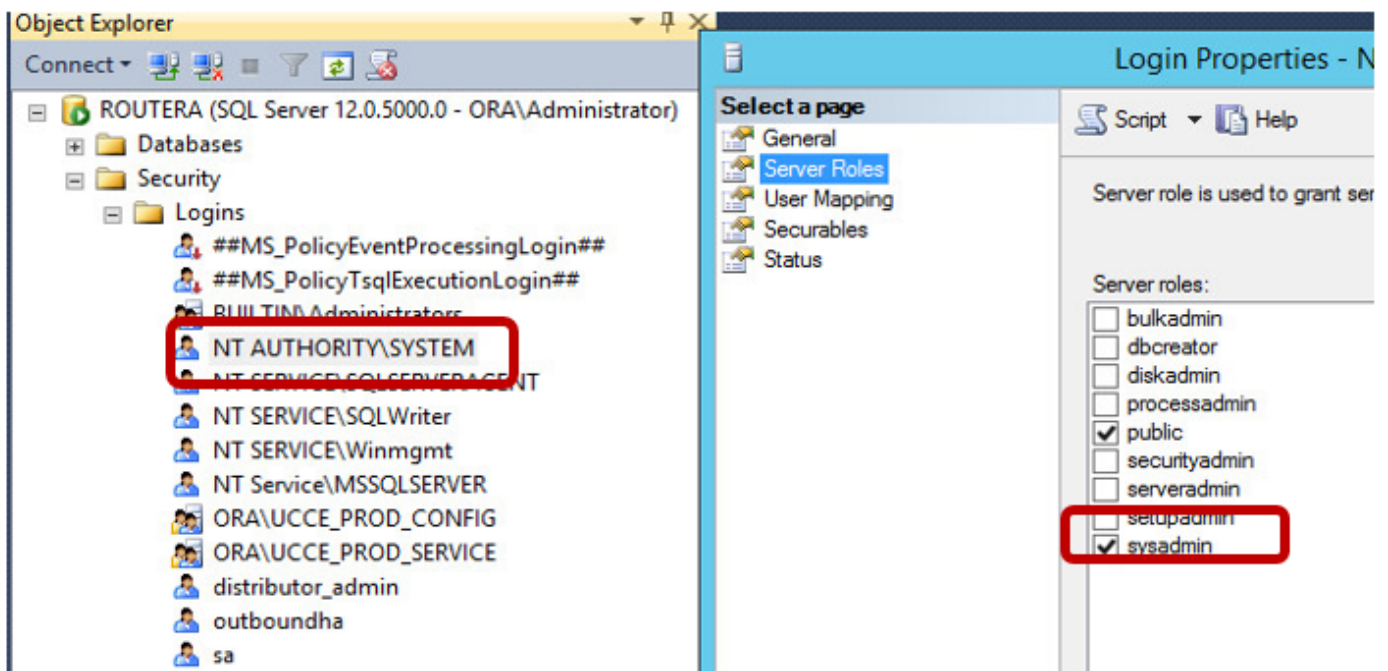
Paso 2. Asegúrese de que la cuenta de usuario de SQL Server esté configurada.

- El nombre de usuario y la contraseña deben ser los mismos en el lado A del registrador y en el lado B del registrador.
- El usuario debe tener el privilegio Administrador del sistema de SQL Server.
- Utilice este nombre de usuario y contraseña cuando ejecute WebSetup para configurar la opción de salida y habilitar la alta disponibilidad de la opción de salida.
- El usuario no tiene que ser el usuario SQL **sa**. Puede ser otro usuario pero debe tener el privilegio sysadmin y permanece habilitado.

SQL Account



Paso 3. En SQL user NT AUTHORITY\SYSTEM debe tener una función sysadmin.



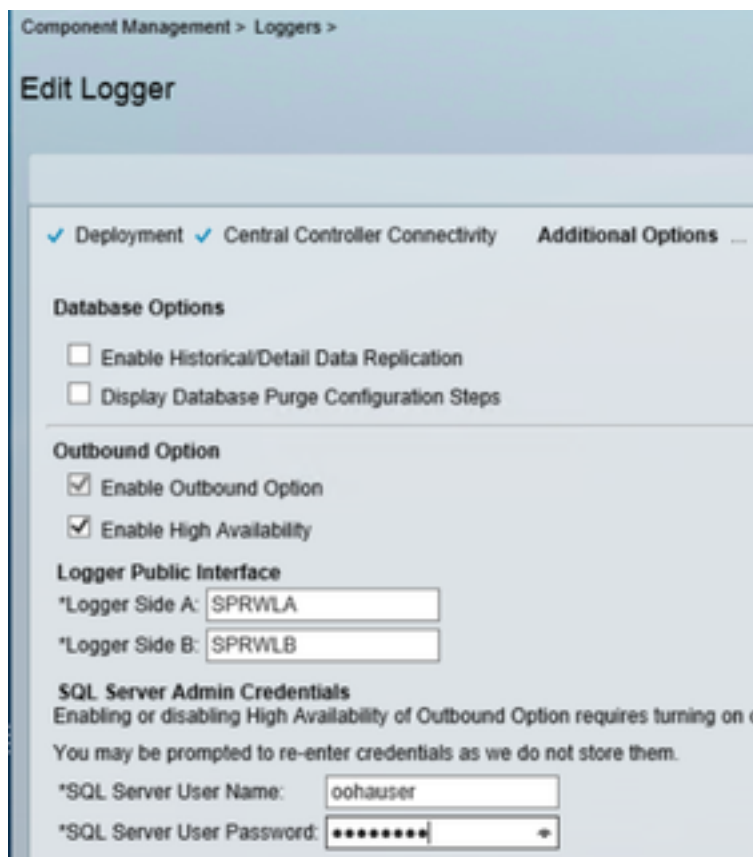
Paso 4. El nombre de host del servidor del registrador y el nombre del servidor de SQL Server (@@servername) deben ser iguales.

Nueva configuración de instalación

Paso 1. Cree bases de datos BA en ambos servidores Logger.

Paso 2. Configure el mismo usuario SQL local con la función sysadmin en ambos registradores.

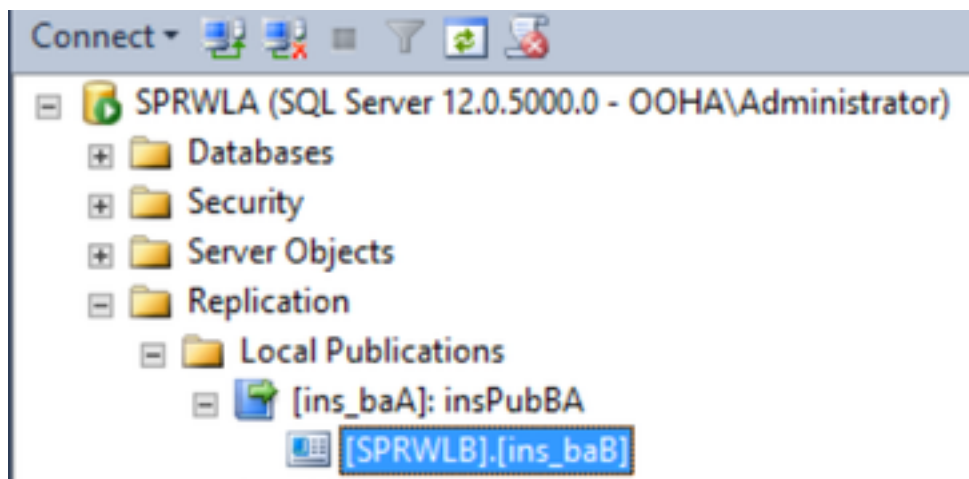
Paso 3. Inicie WebSetup en LoggerA, edite Logger Component y habilite **Outbound Option** y **Outbound High Availability**.



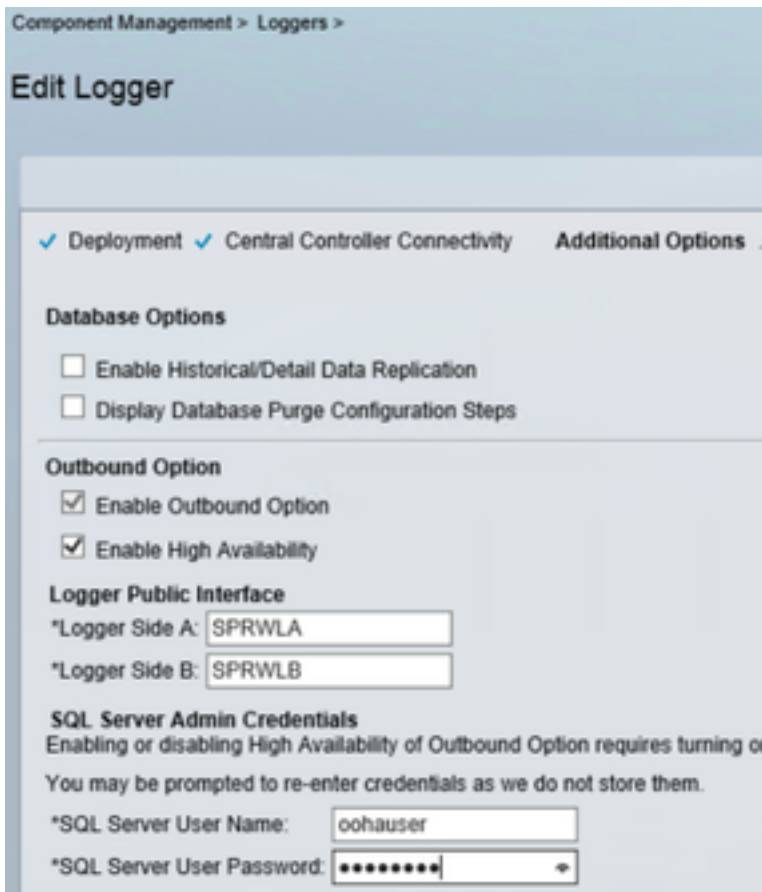
Nota: Asegúrese de proporcionar el nombre de host de Loggers en los campos **Logger Public Interface**. Este valor debe coincidir con el nombre del servidor SQL en el Logger respectivo.

Después de que WebSetup se complete correctamente, debe ver Publication create y LoggerA SQL server y Subscription on LoggerB.

Compruébelo desde SQL Server Management Studio (SSMS) en **Replication > Local Publications** on LoggerA and **Local Subscriptions** on LoggerB.

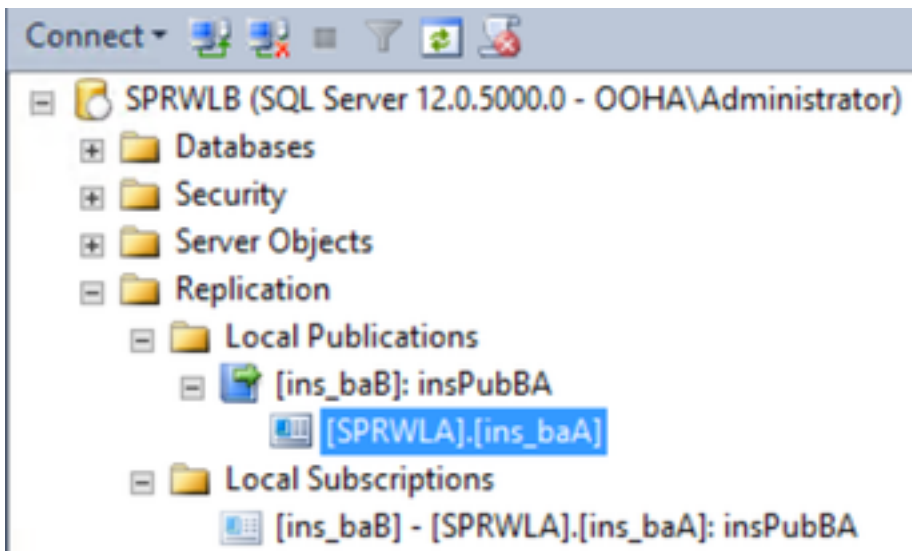


Ejecute WebSetup en LoggerB, edite el componente Logger y habilite **Outbound Option** y **Outbound High Availability**.

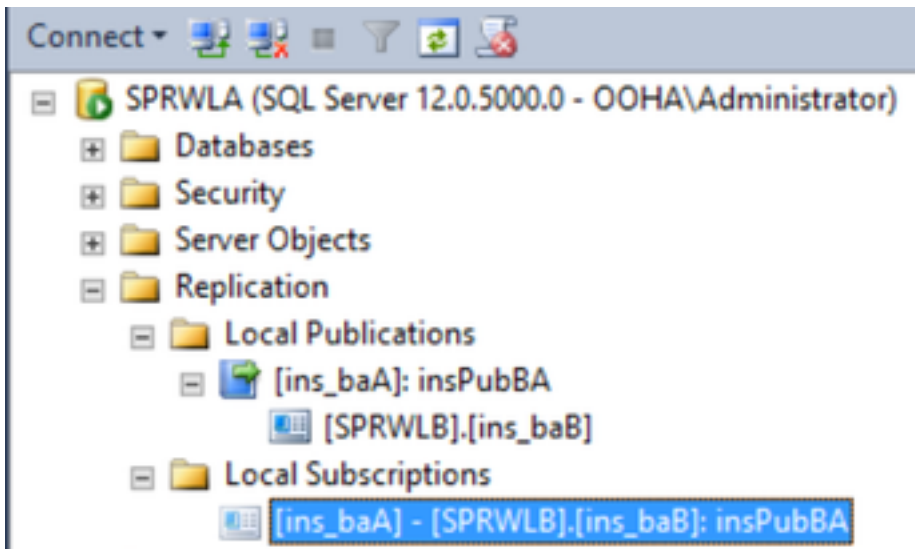


La publicación se debe crear en LoggerB y la suscripción en LoggerA.

Esta imagen muestra la publicación y la suscripción creadas en el servidor LoggerB.



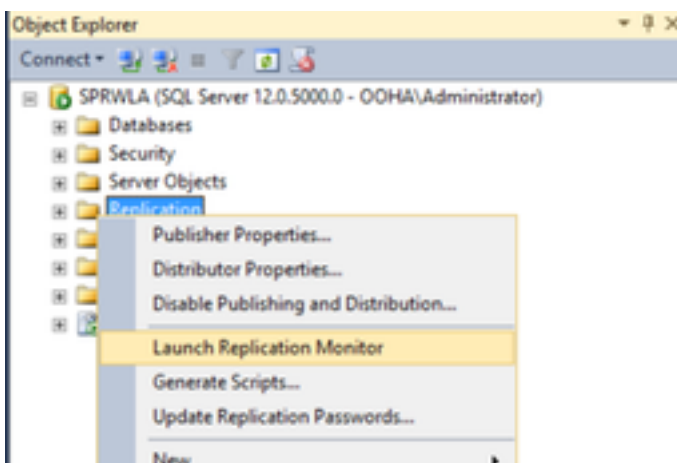
Esta imagen muestra la publicación y la suscripción creadas en el servidor LoggerA.



Troubleshoot

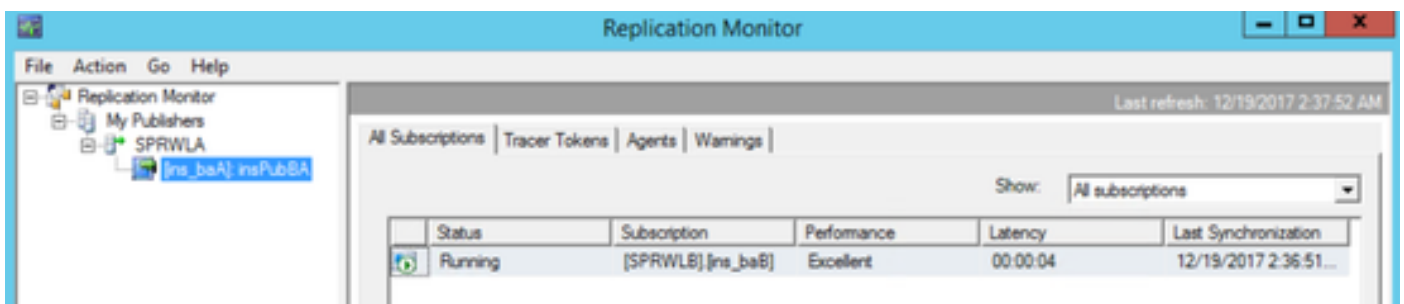
Verificación de estado de replicación SQL

Seleccione **Launch Replication Monitor Tool** de SSMS para verificar el estado de la replicación.

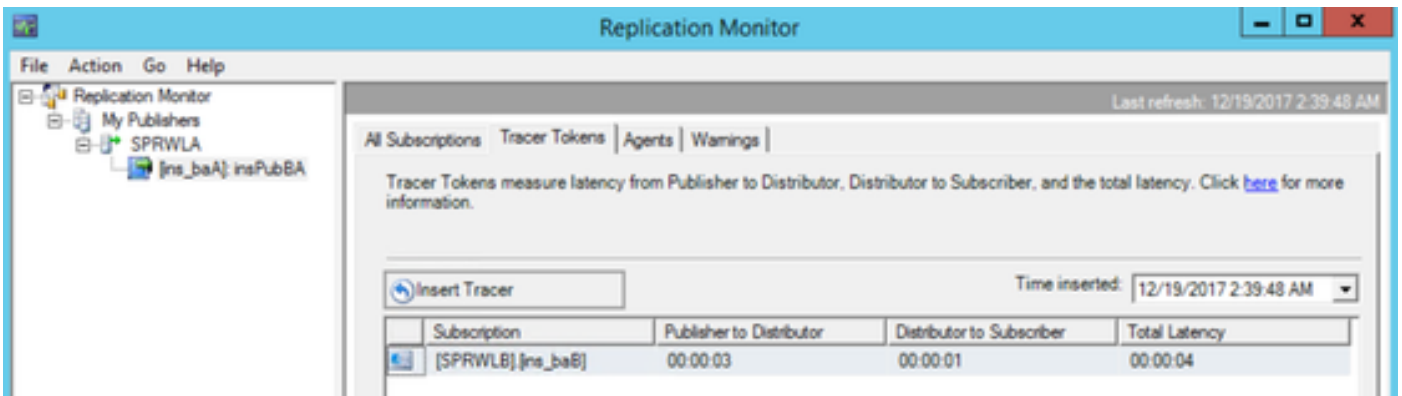


El estado de replicación debe ser OK.

Expanda el editor para obtener más información sobre el rendimiento y la latencia.



Navigate hasta la segunda pestaña **Tokens de seguimiento** y seleccione **Insertar trazador**. Esto prueba la latencia entre el editor y el distribuidor y entre el distribuidor y el suscriptor.



Esto se debe verificar en ambos registradores.

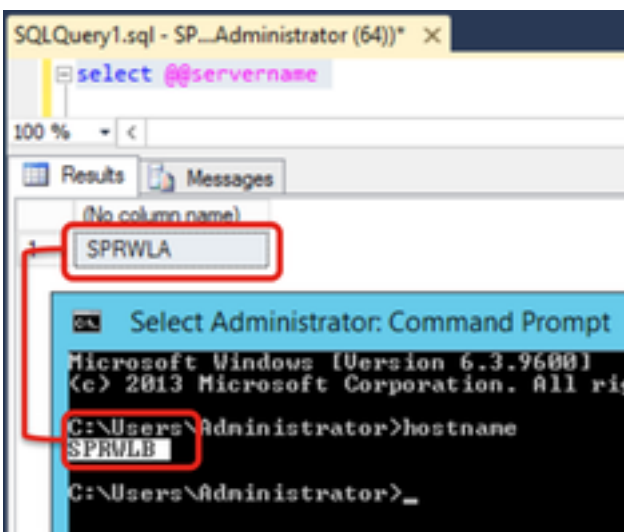
Cambiar nombre del servidor SQL

Abra SSMS y ejecute esta consulta SQL.

```
SELECT @@servername
```

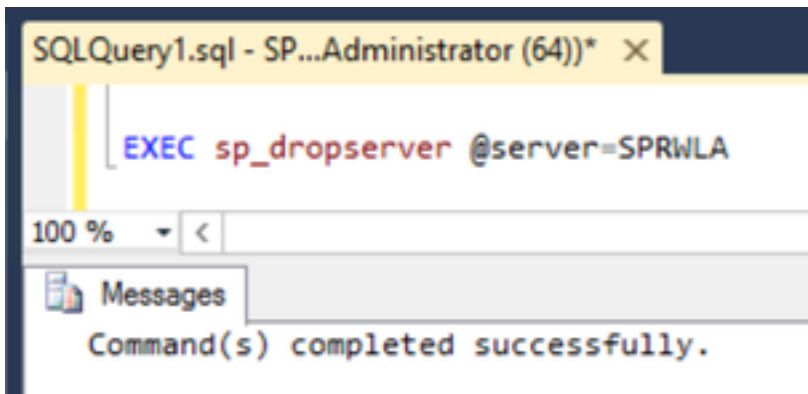
Compare el resultado de la consulta con el nombre de host del servidor de Windows. Deben coincidir.

Esta imagen muestra un escenario de problema cuando el nombre de host del LoggerA y el nombre del servidor SQL no coinciden. Asegúrese de arreglarlo antes de la configuración de OO HA.



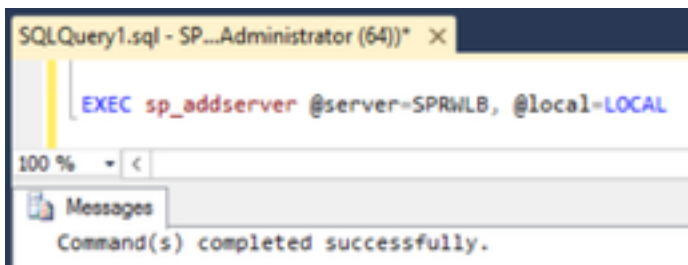
Para descartar el nombre de servidor SQL ejecute este comando en SSMS contra la base de datos maestra.

```
EXEC sp_dropserver @server=
```

Para agregar un nuevo nombre de servidor SQL, ejecute este comando.

```
EXEC sp_addserver @server=
```



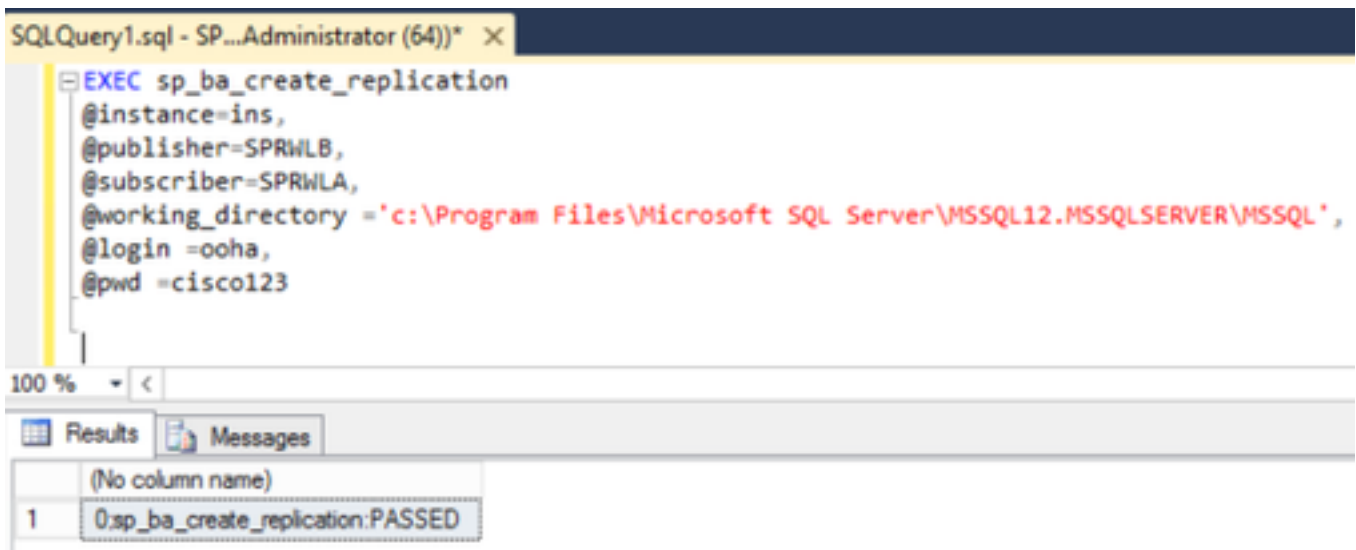
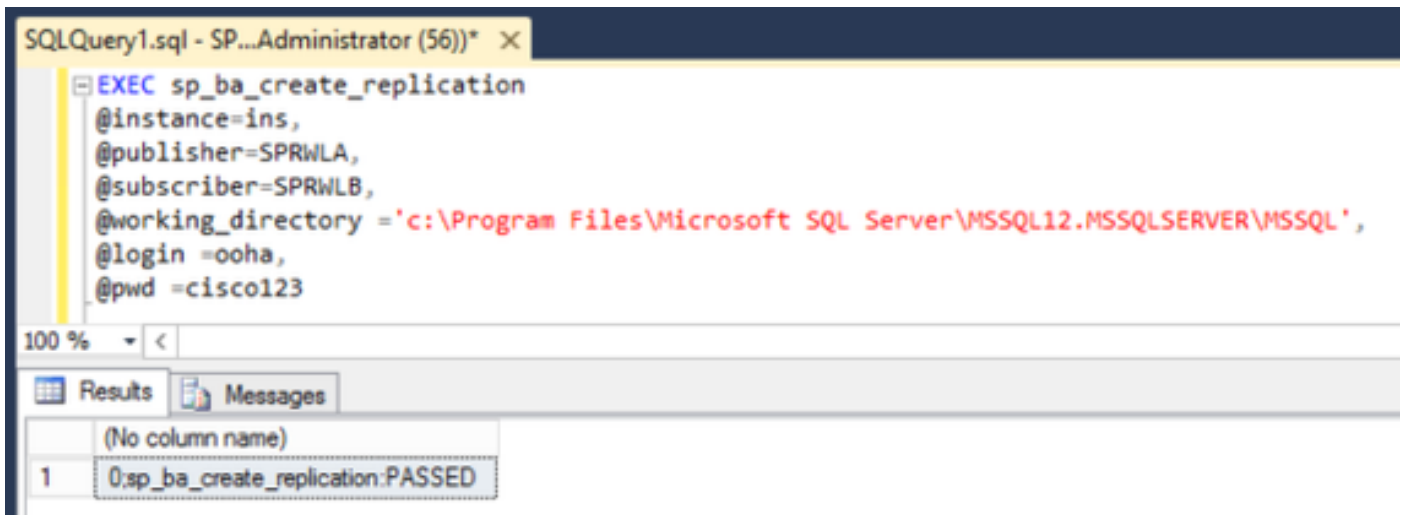
Reinicie **SQL Server** y **SQL Server Agent** desde Windows Services y verifique el resultado de **select @@servername** consulta SQL.

Habilitar la replicación SQL manualmente

Precaución: Utilice este procedimiento sólo si WebSetup no puede establecer la replicación y los errores no están claros.

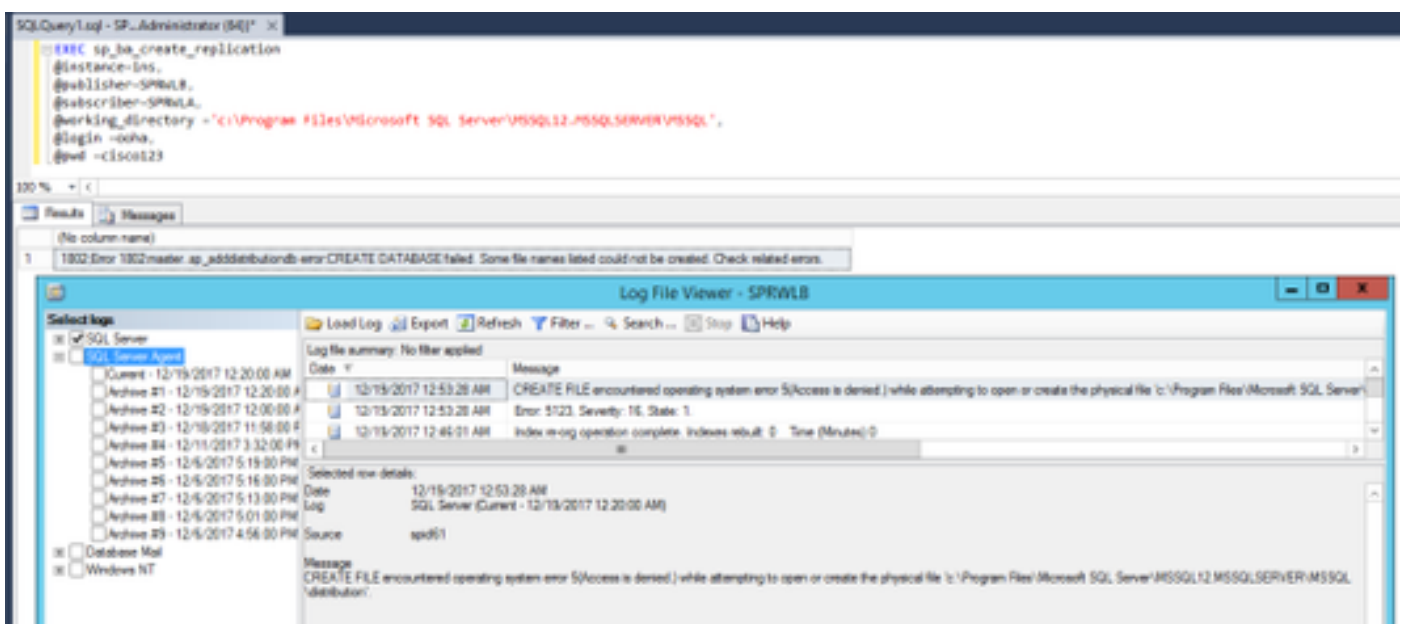
Ejecute este procedimiento almacenado contra bases de datos BA en ambos registradores con los valores de variable respectivos.

```
EXEC sp_ba_create_replication  
@instance=, @publisher=, @subscriber=, @working_directory =, @login =, @pwd =
```

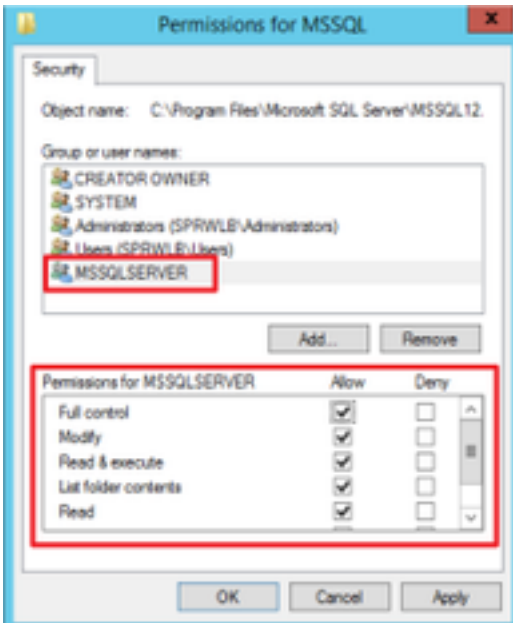


Si se produce el error "Error en CREATE DATABASE", compruebe si la cuenta de MSSQLSERVER tiene acceso completo al directorio de trabajo de SQL.

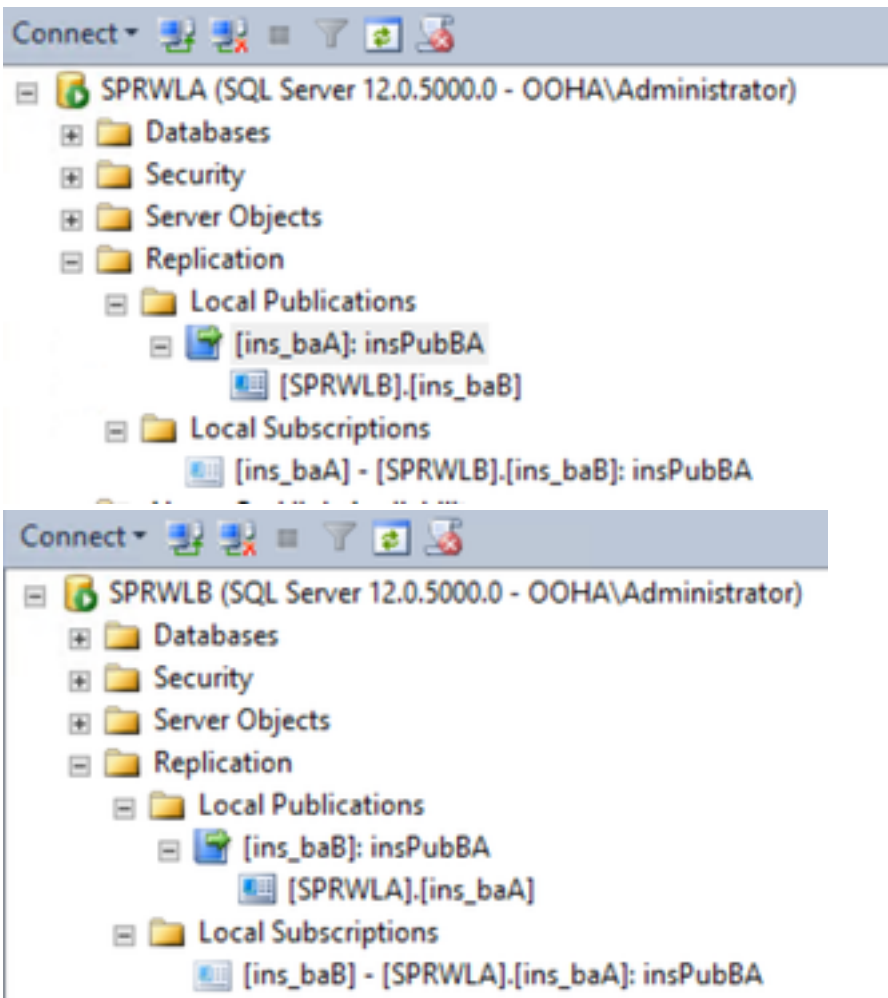
Esta imagen muestra el error respectivo en los registros del servidor SQL.



Asegúrese de que la cuenta MSSQLSERVER tenga acceso completo al directorio de trabajo de SQL.



Asegúrese de que Publicación y Suscripción se crean en cada servidor SQL Logger.



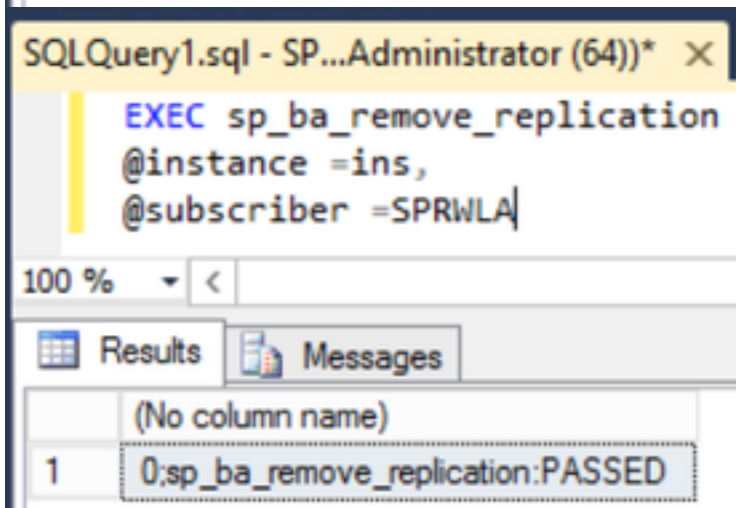
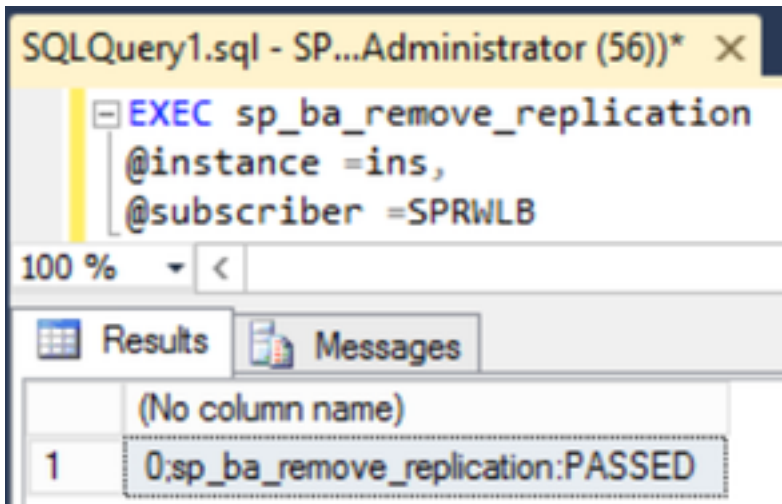
Inhabilitar la replicación SQL manualmente

Precaución: Utilice este procedimiento sólo si WebSetup no puede establecer la replicación y los errores no están claros.

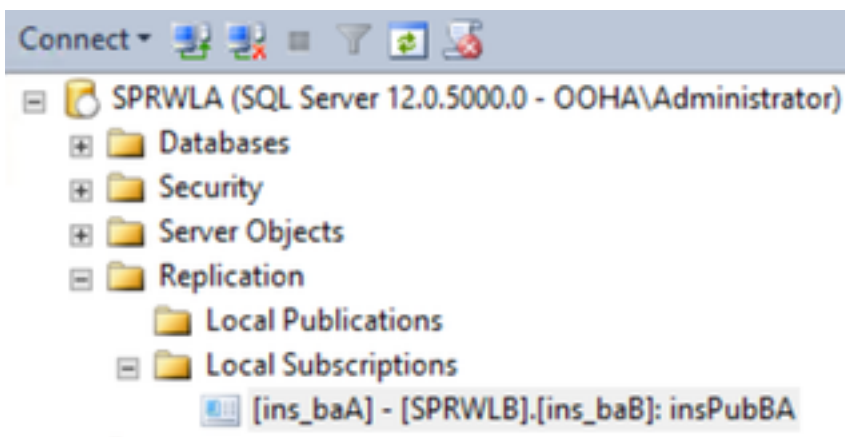
Ejecute este procedimiento contra bases de datos BA en ambos registradores con los valores de

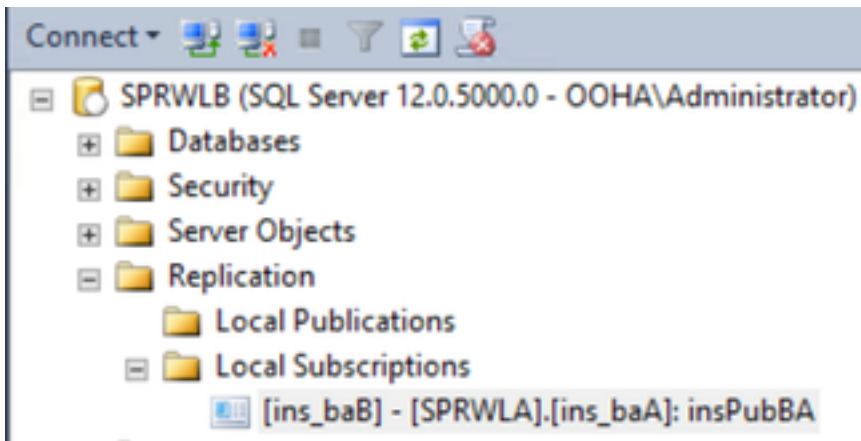
variable respectivos.

```
EXEC sp_ba_remove_replication  
@instance =
```

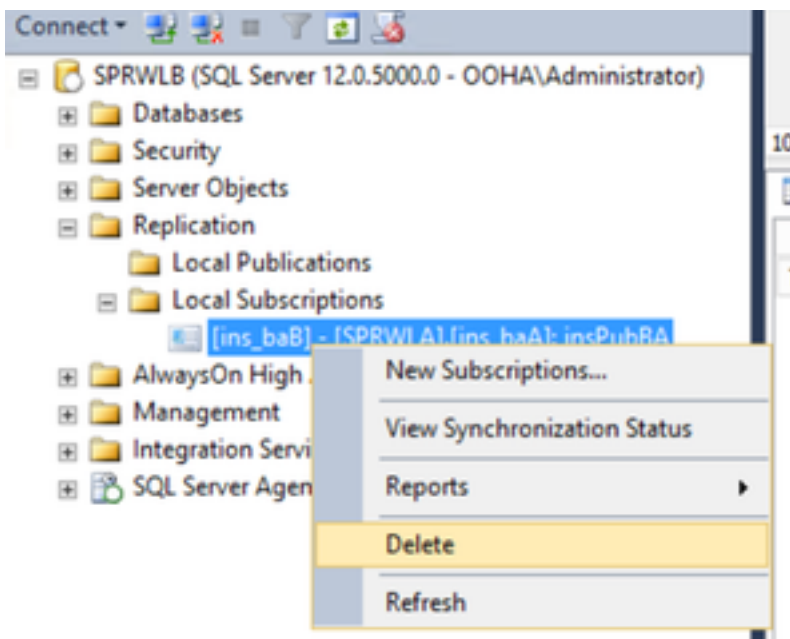


Compruebe si las publicaciones se quitan de ambos servidores SQL del registrador.





Para borrar totalmente SQL Server de la configuración de replicación, debe eliminar manualmente las suscripciones y descartar las bases de datos de distribución en ambos servidores SQL Server.



```
USE master
EXEC sp_dropdistpublisher @publisher=
```

```
SQLQuery1.sql - SP...Administrator (56)) * X
-- Remove the registration of the local Publisher at the Distributor.
USE master
EXEC sp_dropdistpublisher @publisher=SPRWLA;

-- Delete the distribution database.
EXEC sp_dropdistributiondb @database=distribution;

-- Remove the local server as a Distributor.
EXEC sp_dropdistributor;
GO

100 % <
Messages
Command(s) completed successfully.
```

En algunos casos, el último comando puede fallar con el mensaje de error "No se puede descartar el *nombre* del servidor como Distributor Publisher porque hay bases de datos habilitadas para la replicación en ese servidor".

```
EXEC sp_dropdistributor @no_checks = 1, @ignore_distributor =1
```

Información Relacionada

- [Guía de opciones salientes de UCCE 11.6](#)
- [Guía de diseño de UCCE 11.6 - Consideraciones de alta disponibilidad de opciones salientes](#)
- [Referencia de Replicación Transaccional SQL](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)