

# Solução de problemas de erro de status de failover não disponível no CUAC Advanced

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do erro de status de failover "Não disponível" no Cisco Unified Attendant Console Advanced (CUAC-A) Advanced.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do CUAC-A.

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

O CUAC-A suporta alta disponibilidade nos servidores em uma implantação ativa/passiva (hot standby), com base na replicação Structured Query Language (SQL) Server e na sincronização dos objetos de banco de dados entre servidores de editor e assinante.

Uma instalação resiliente do CUAC-A é executada em dois servidores:

- Publisher - Responsável pela atividade normal. Você configura o sistema quando faz logon no CUAC-A Administration no Publisher. Por padrão, todos os operadores que usam o cliente do console Attendant estão conectados ao Publisher para configuração e roteamento de chamadas. O servidor Publisher inclui o servidor Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).

- Assinante - O servidor passivo secundário (backup). As informações do servidor do editor são replicadas neste servidor. O Assinante executa todos os mesmos serviços que o Publicador, exceto que não usa um serviço LDAP para preencher o diretório, em vez disso, ele é replicado inteiramente do Publicador. Se o Publicador falhar, o Assinante assume, o que permite a comunicação com os clientes do Console de atendimento. Não é possível alterar a configuração por meio do servidor do Assinante. No Assinante, você pode:
- Defina os níveis de registro.
- Monitore a replicação e execute relatórios.

Esses componentes são instalados em ambas as máquinas de servidor:

- Servidor BLF - Responsável por todas as informações de BLF e atividade de chamada.
- Cisco Unified Presence Server - Responsável pelas informações de presença.

Os dois servidores são vinculados por meio do Apache Active Message Queuing (Active MQ), um agente de mensagens de código aberto. Quando você atualiza a configuração do sistema e do usuário no Publisher, todas as alterações são enviadas ao Assinante em tempo real. Se o Publicador falhar, os aplicativos do cliente do Console de Atendimento automaticamente fazem logoff e oferecem aos usuários a opção de continuar conectados ao Assinante.

O Apache Active MQ também é usado para sincronização em tempo real do operador e para a disponibilidade da fila. Também permite que o Editor e o Assinante detectem se o outro falhou.

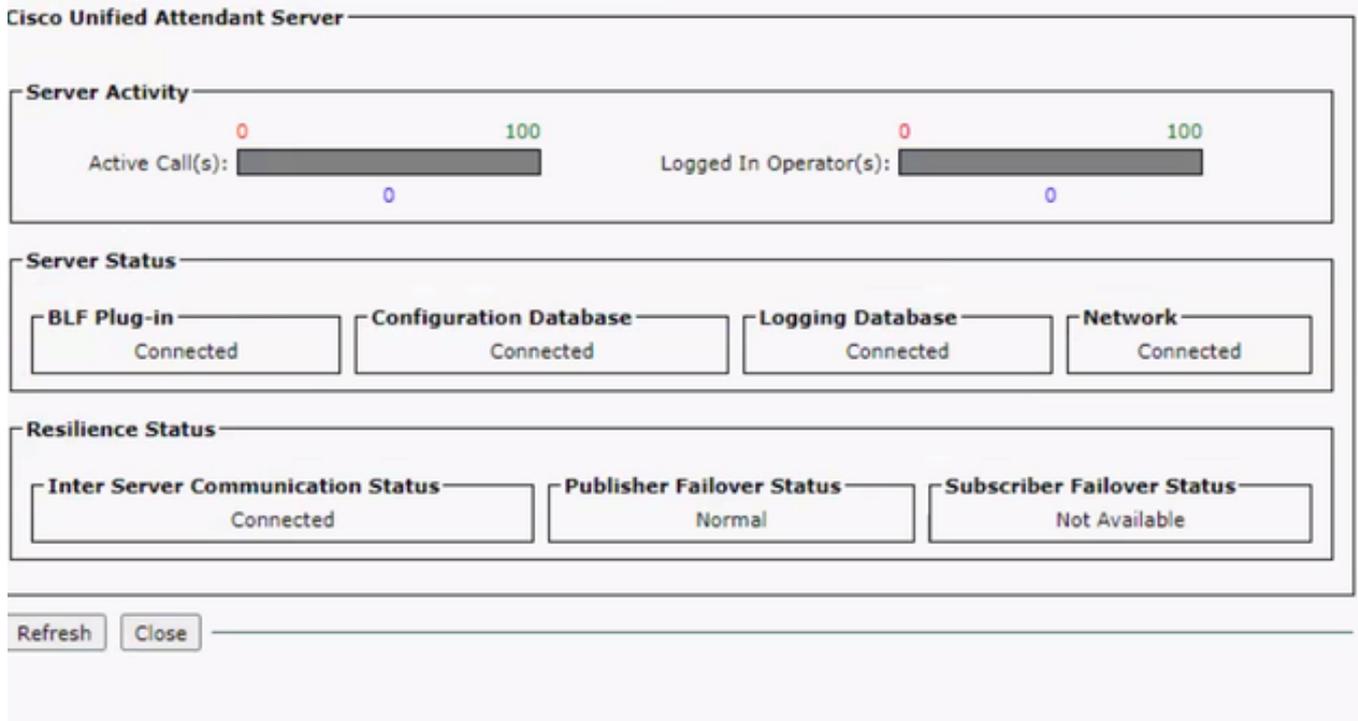
**Tip:** Consulte o [guia de administração do CUAC-A](#) para obter mais detalhes.

## Problema

Se você fizer login no nó do editor e navegar até **CUAC-A Administration > Engineering > Service Management**, e selecionar o **botão** ao lado do serviço Cisco Unified Attendant Server no editor, esse status será visto:

Status de failover do editor: Normal

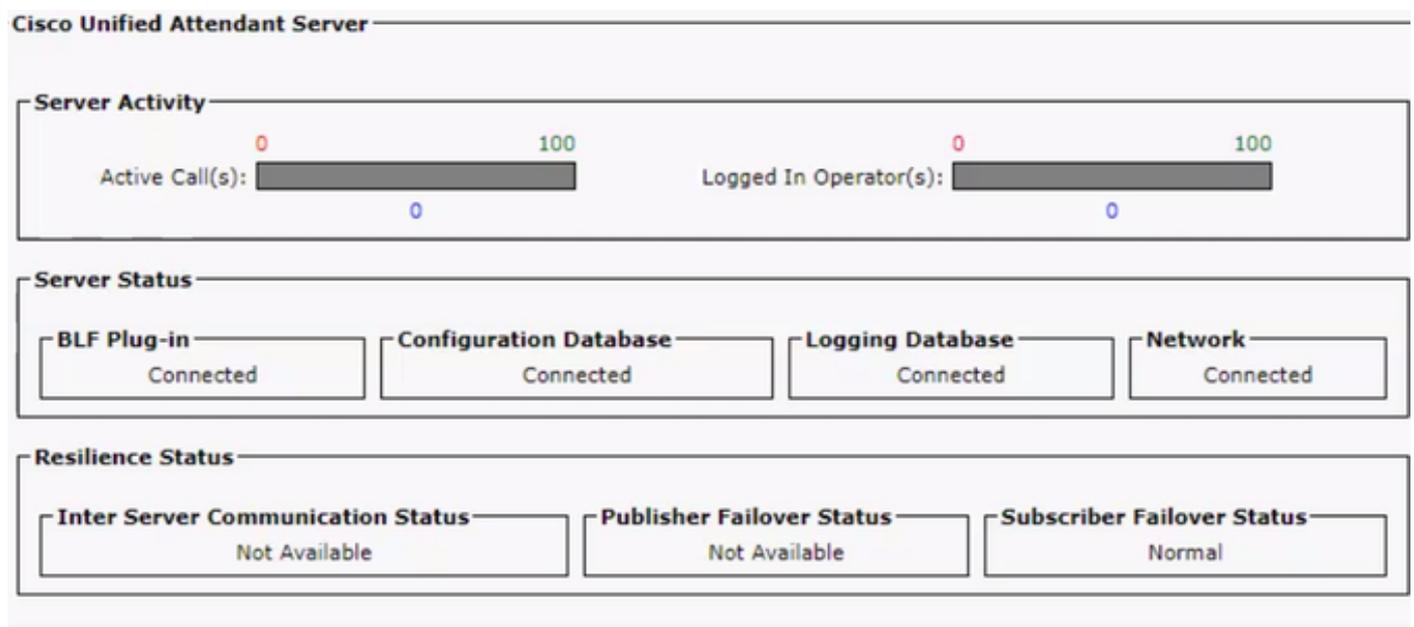
Status de failover do assinante: Não disponível



Se você fizer login no nó do assinante e navegar até **CUAC-A Administration > Engineering > Service Management**, e selecionar o **botão** ao lado do serviço Cisco Unified Attendant Server, estas mensagens serão exibidas:

Status de failover do editor: Não disponível

Status de failover do assinante: Normal



Sempre que você vir esse comportamento, isso não significa que a replicação está configurada incorretamente, mas que pode haver um problema com o componente de terceiros Ative MQ. Como você sabe, esse serviço vincula os servidores do editor e do assinante e é usado para sincronização em tempo real.

A mensagem **"Not available"** não significa que há algo errado, mas que a conexão entre os dois nós não foi estabelecida corretamente e eles não sabem o status um do outro.

# Solução

Etapa 1. Navegue até **CUAC-A Administration > Engineering > Service Management** e pare todos os serviços CUAC-A.

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

Etapa 2. Acesse o Windows Server onde o servidor CUAC-A está hospedado e, na barra de pesquisa, digite **Services**.

Etapa 3. Pare o **serviço ActiveMQ**.

Etapa 4. Localize e renomeie o diretório **C:\Apache\ActiveMQ\data\static-broker2\kahadb** para uma pasta chamada **kahadbolddata**.

Confirme se não existe nenhuma pasta com o nome **kahadb** no local acima.

Etapa 5. Inicie o **serviço ActiveMQ**.

Etapa 6. Inicie todos os **serviços CUAC-A**.

Passo 7. Quando todos os serviços são iniciados, o diretório **kahadb** é recriado e a conexão ActiveMQ é restabelecida, o que permite que o sistema exiba o Status de failover correto.

**Note:** Esse processo precisa ser executado em ambos os servidores, o editor e o assinante do CUAC-A.

**Tip:** Para obter mais informações, consulte o bug da Cisco ID [CSCvx54780](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCvx54780).