

UCCE出站選項高可用性配置和故障排除 — 快速參考

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[架構](#)

[故障轉移模型概述](#)

[設定](#)

[初步步驟](#)

[新安裝配置](#)

[疑難排解](#)

[SQL複製運行狀況檢查](#)

[更改SQL伺服器名稱](#)

[手動啟用SQL複製](#)

[手動禁用SQL複製](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹如何設定Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)Outbound Option High Availability(OOHA)並疑難排解。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- UCCE輸出選項
- Microsoft SQL事務複製

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco UCCE 11.6
- MS SQL Server 2014

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。

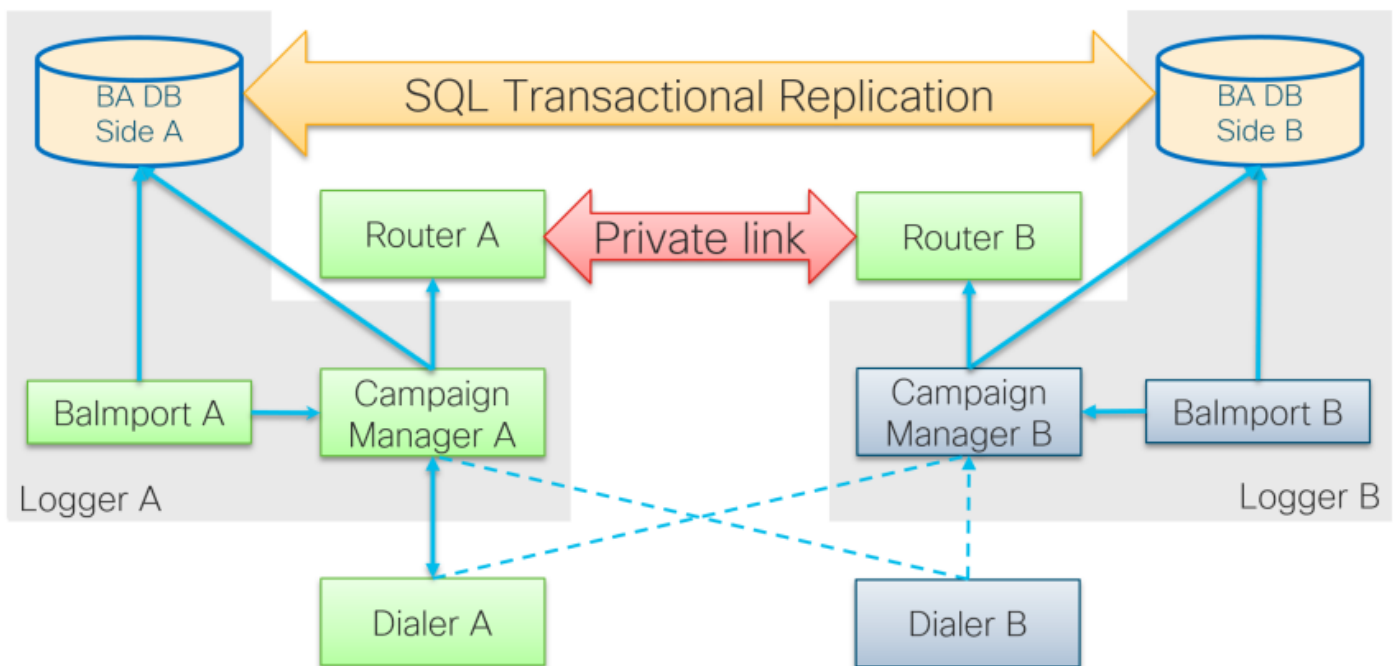
背景資訊

架構

出站選項高可用性(OOHA)功能是在UCCE 11.6版中引入的。OOHA是可選功能。從UCCE 11.6版本起，Campaign Manager進程可以通過Active-StandBy故障轉移模型實現冗餘。在WebSetup中啟用OOHA後，系統會自動在BA_A和BA_B資料庫之間執行SQL雙向事務複製。

將複製這些表：

- 聯絡
- 撥號清單
- PCB
- Do_Not_Call



UCCE 11.6 OOHA架構

故障轉移模型概述

活動經理處於活動狀態 — 待命

- 如果預設情況下超過60秒沒有撥號程式連線，Active Campaign Manager進程將啟動故障切換。可以通過在Logger/BlendedAgent/CurrentVersion/登錄檔路徑下新增dword **EMTClientTimeoutToFailover** 來更改此計時器；該值必須是撥號器連線的等待時間（秒）。
- 如果撥號程式無法與任何進程建立連線，則活動管理器進程會從A不斷退回到B，反之亦然。
- 如果BA資料庫之間有一個龐大的複製隊列，則Campaign Manager故障轉移可能需要長達4.5分鐘。4.5分鐘是一個硬編碼計時器，不能更改。

撥號器啟用 — 待機

- 沒有以前版本的更改。撥號器故障切換模式保持不變，每次只有一個撥號器處於活動狀態。

Balimport — 無故障轉移

- Balimport只能與本地Campaign Manager進程配合使用並複製其狀態。在Balimport進程崩潰的情況下，會觸發Campaign Manager級別的故障切換。

設定

初步步驟

步驟1.確保SQL Server復制功能已啟用。

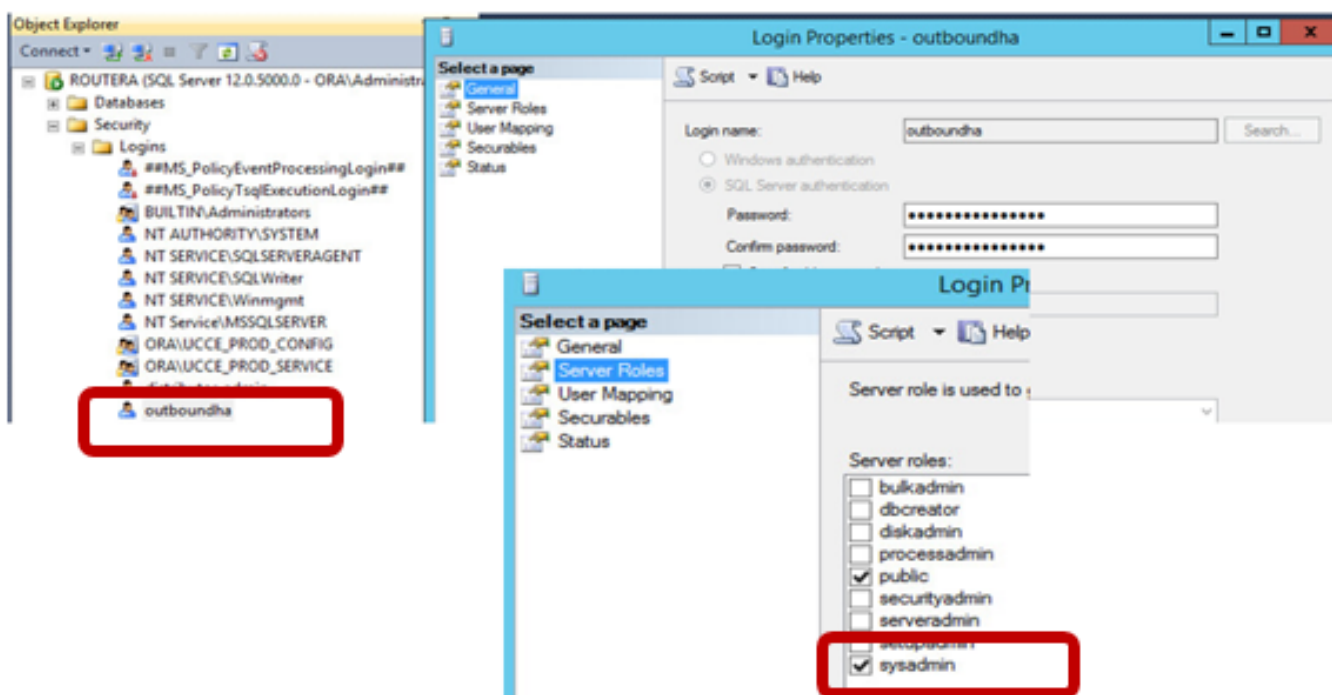
- 在安裝SQL期間，需要選擇復製作為功能。要確保記錄器伺服器上啟用復製功能，請導航到**SQL磁碟驅動器> setup.exe > Tools**，然後運行報告已安裝SQL發現報告
- 如果報告未列出該功能，請在Windows CMD工具中運行此命令，並在相應的命令引數中提供SQL Server例項名稱

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

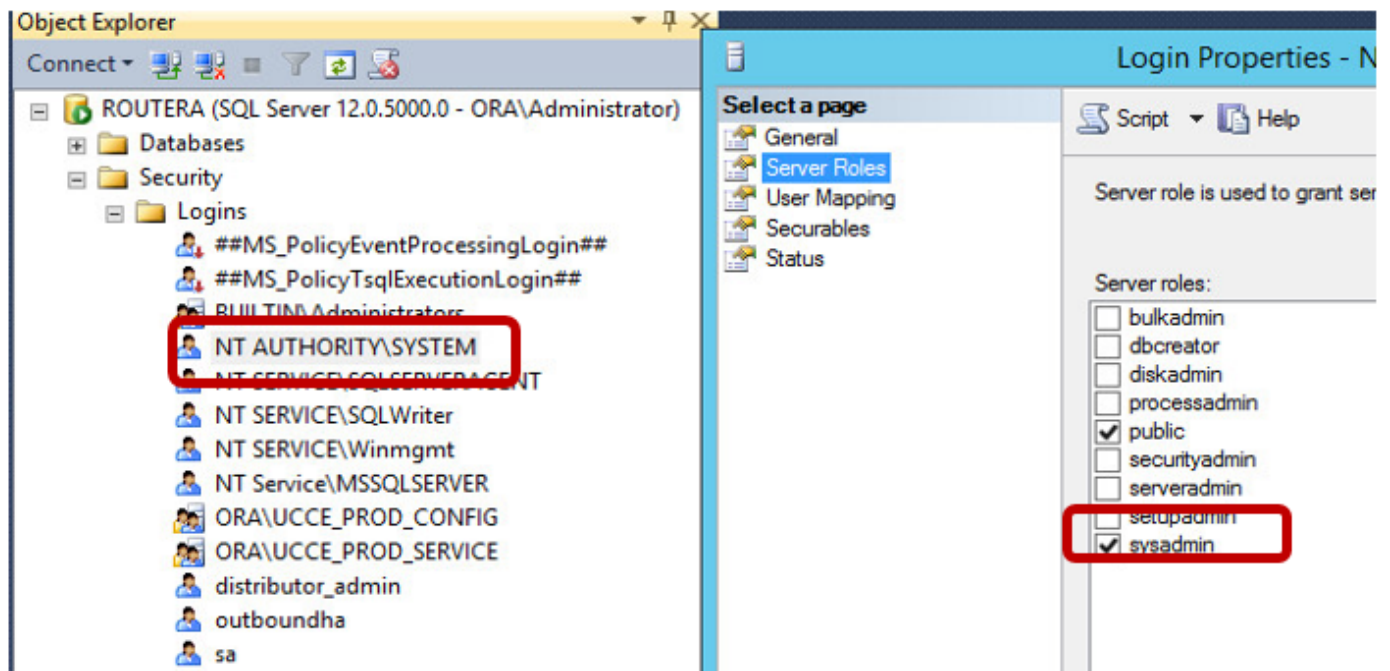
步驟2.確保配置了SQL Server使用者帳戶。

- 記錄器端A和記錄器端B上的使用者名稱和密碼必須相同。
- 使用者必須具有SQL Server系統管理員許可權。
- 運行WebSetup以配置出站選項並啟用出站選項高可用性時，使用此使用者名稱和密碼。
- 使用者不必是SQL **sa**用戶。它可以是另一個使用者，但必須具有sysadmin許可權並且保持啟用狀態。

SQL Account



步驟3.在SQL使用者中，NT AUTHORITY\SYSTEM必須具有sysadmin角色。



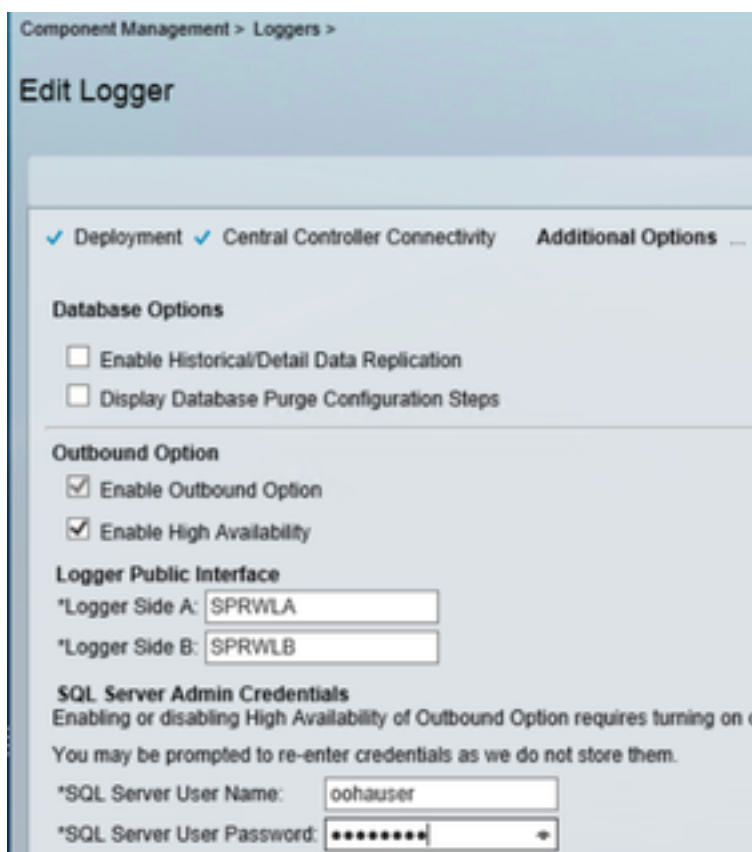
步驟4.記錄器伺服器主機名和SQL Server伺服器名稱(@@servername)必須相同。

新安裝配置

步驟1.在兩個記錄器伺服器上建立BA資料庫。

步驟2.在兩個記錄器上使用sysadmin角色配置同一個本地SQL使用者。

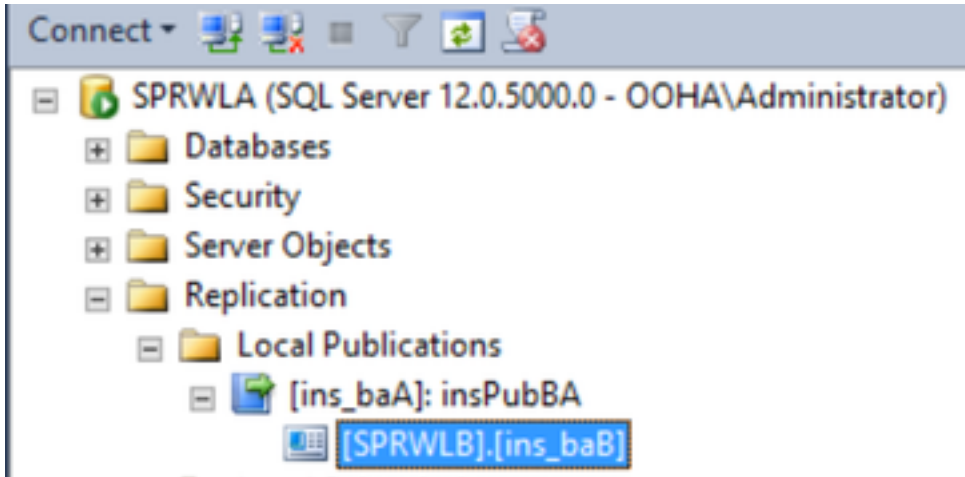
步驟3.在LoggerA上啟動WebSetup，編輯記錄器元件並啟用出站選項和出站高可用性。



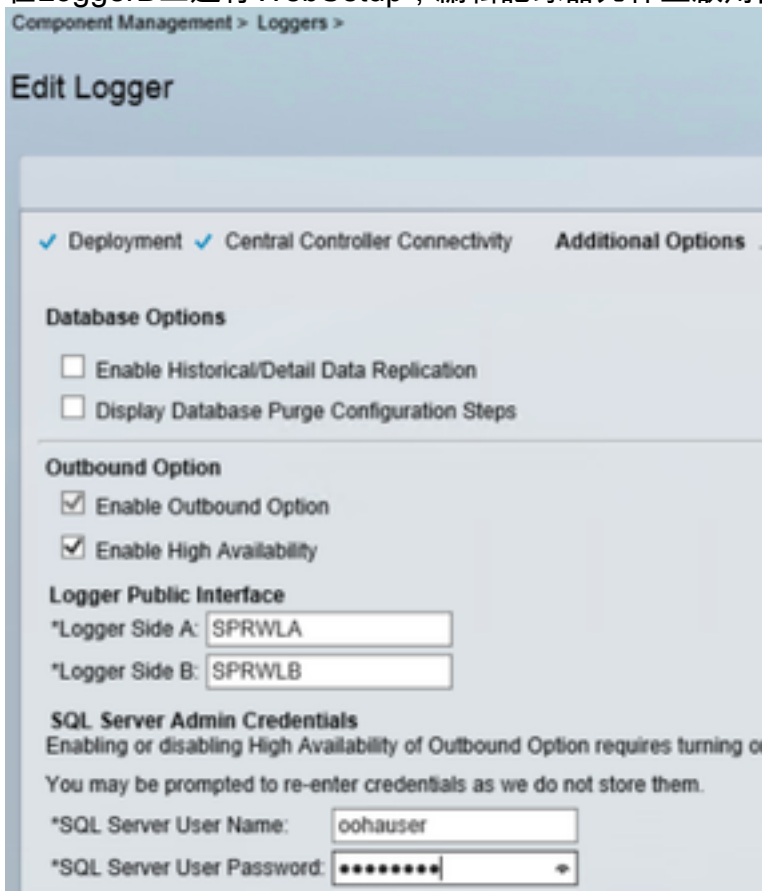
附註：確保在**Logger Public Interface**欄位中提供**記錄器主機名**。此值必須與各自記錄器上的SQL Server名稱相匹配。

成功完成WebSetup後，必須看到Publication created和LoggerA SQL server以及LoggerB上的訂閱。

從SQL Server Management Studio(SSMS)的**複製>記錄器A上的本地發佈**和**記錄器B上的本地訂閱**下檢查它。

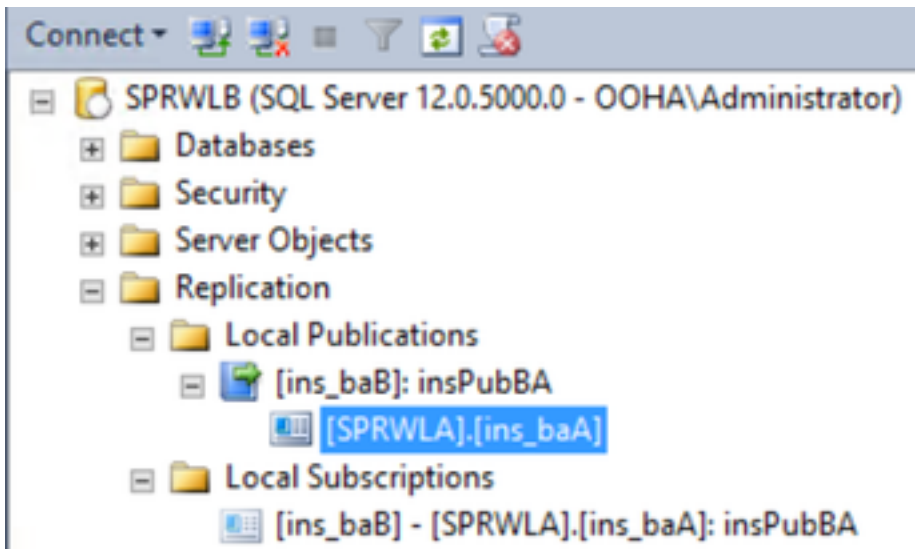


在LoggerB上運行WebSetup，編輯記錄器元件並啟用出站選項和出站高可用性。

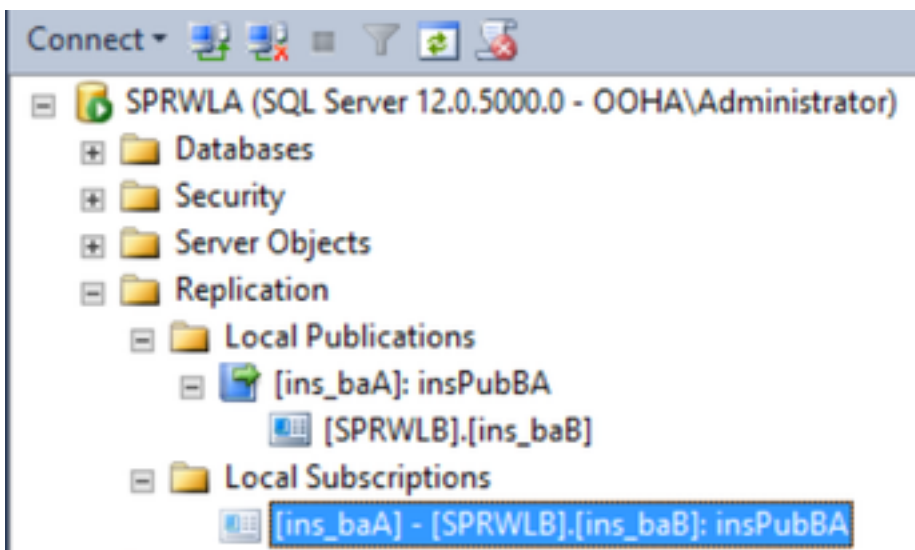


必須在LoggerB上建立發佈，並在LoggerA上建立訂閱。

此圖顯示在記錄器B伺服器上建立的發佈和訂閱。



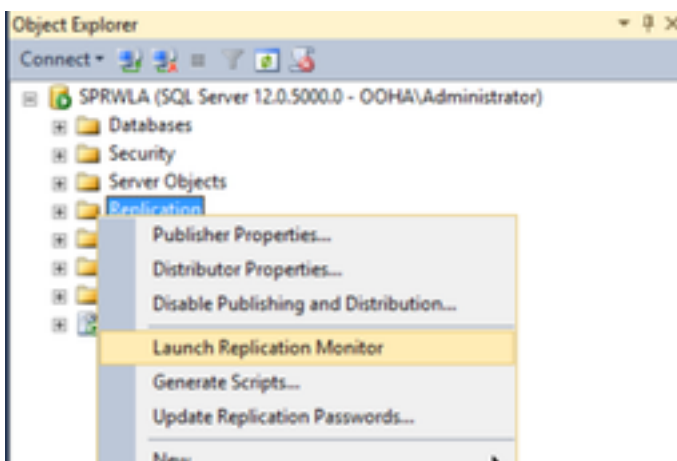
此圖顯示在LoggerA伺服器上建立的發佈和訂閱。



疑難排解

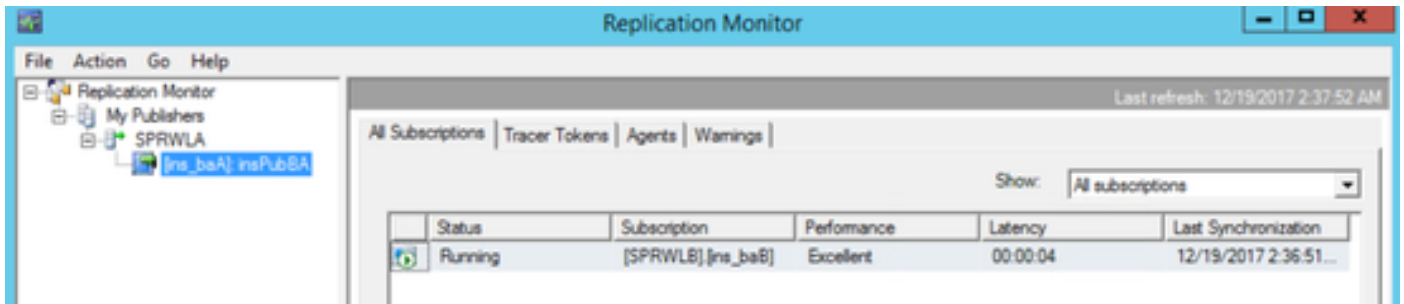
SQL複製運行狀況檢查

選擇從SSMS啟動複製監視工具以檢查複製狀態。

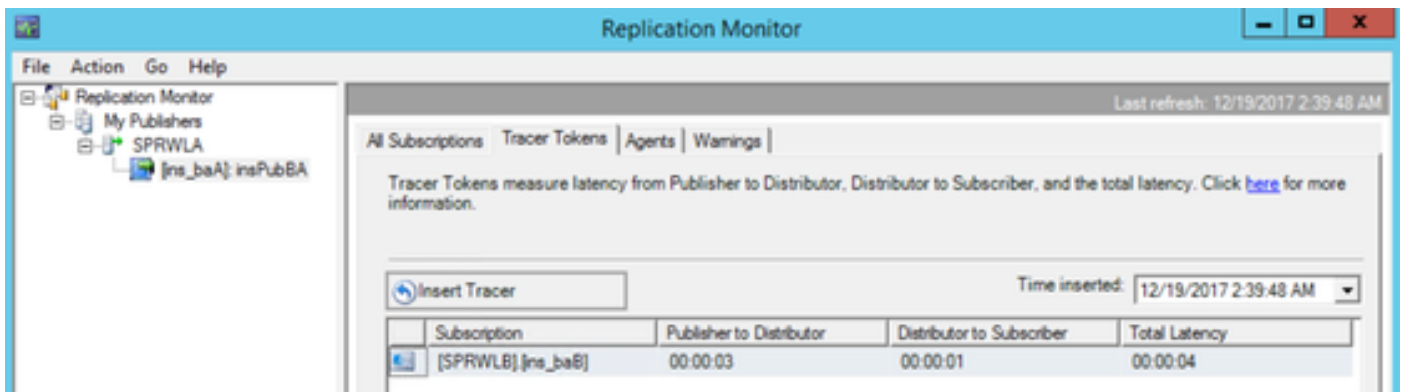


複製狀態必須為OK。

展開發佈器以獲取有關效能和延遲的詳細資訊。



導航到第二個頁籤Tracer Tokens，然後選擇Insert Tracer。測試發佈伺服器 and 分發伺服器之間以及分發伺服器 and 訂閱伺服器之間的延遲。



必須在兩個記錄器上檢查此項。

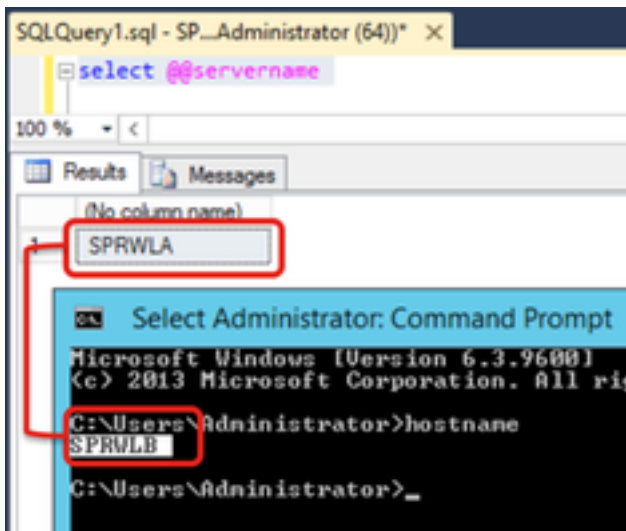
更改SQL伺服器名稱

開啟SSMS並運行此SQL查詢。

```
SELECT @@servername
```

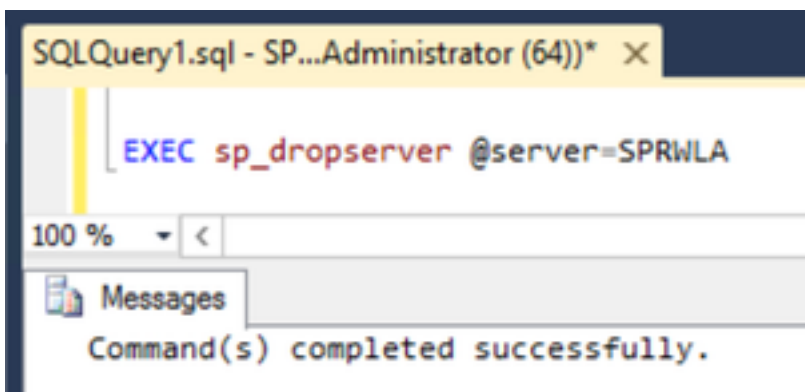
將查詢的輸出與Windows伺服器主機名進行比較。它們必須匹配。

此圖顯示了當LoggerA的主機名與SQL Server名稱不匹配時的故障情況。請確保在OO HA設定之前修復它。



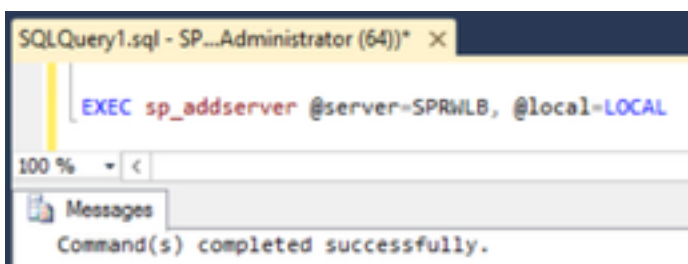
若要刪除SQL伺服器名，請對主資料庫在SSMS中運行此命令。

```
EXEC sp_dropserver @server=
```



要新增新的SQL伺服器名，請運行此命令。

```
EXEC sp_addserver @server=
```



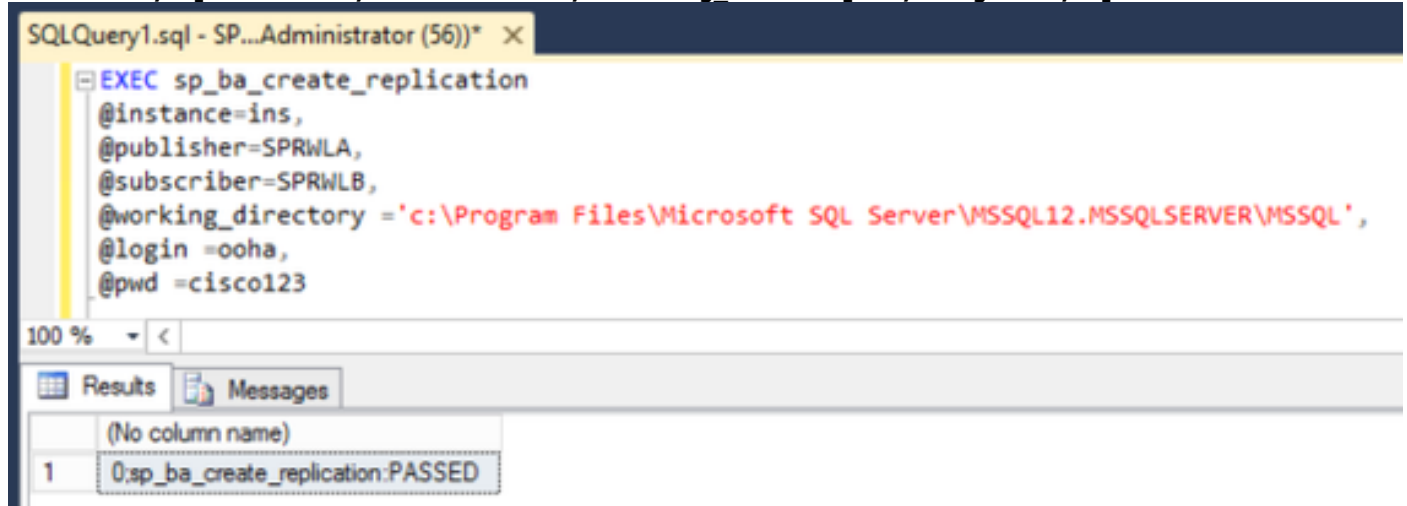
手動啟用SQL複製

注意：僅當WebSetup無法建立複製且錯誤不明確時，才使用此過程。

對兩個記錄器上帶有各引數值的BA資料庫執行此儲存過程。

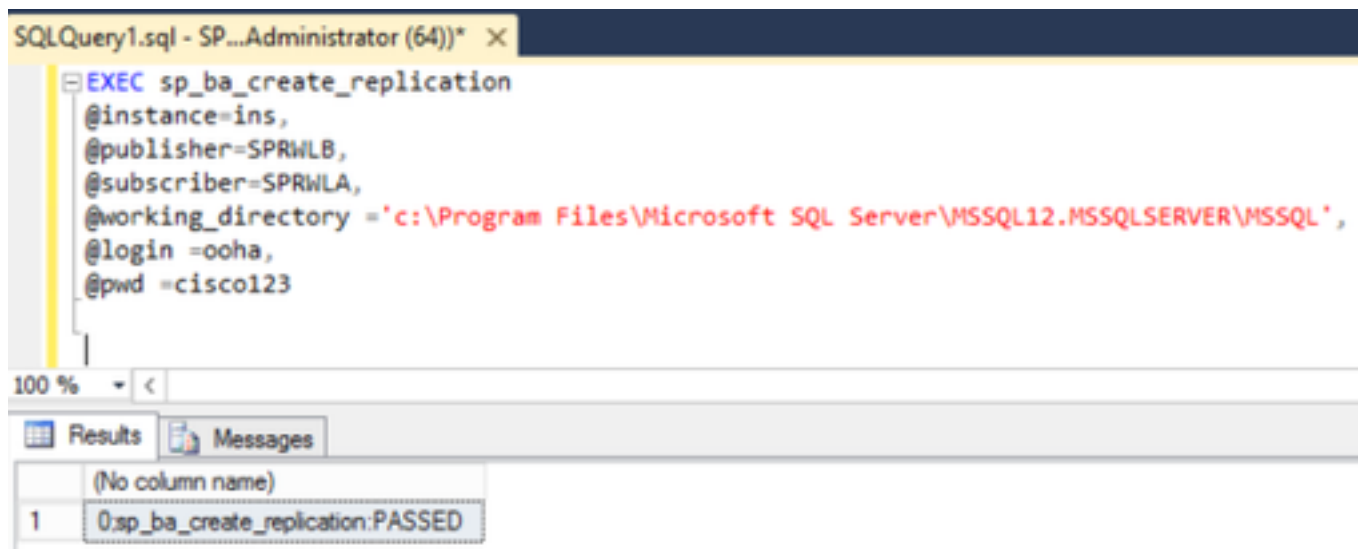
```
EXEC sp_ba_create_replication
```

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



```
SQLQuery1.sql - SP...Administrator (56))* X
EXEC sp_ba_create_replication
  @instance=ins,
  @publisher=SPRWLA,
  @subscriber=SPRWLB,
  @working_directory = 'c:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL',
  @login =ooaha,
  @pwd =cisco123
```

(No column name)	
1	0.sp_ba_create_replication: PASSED

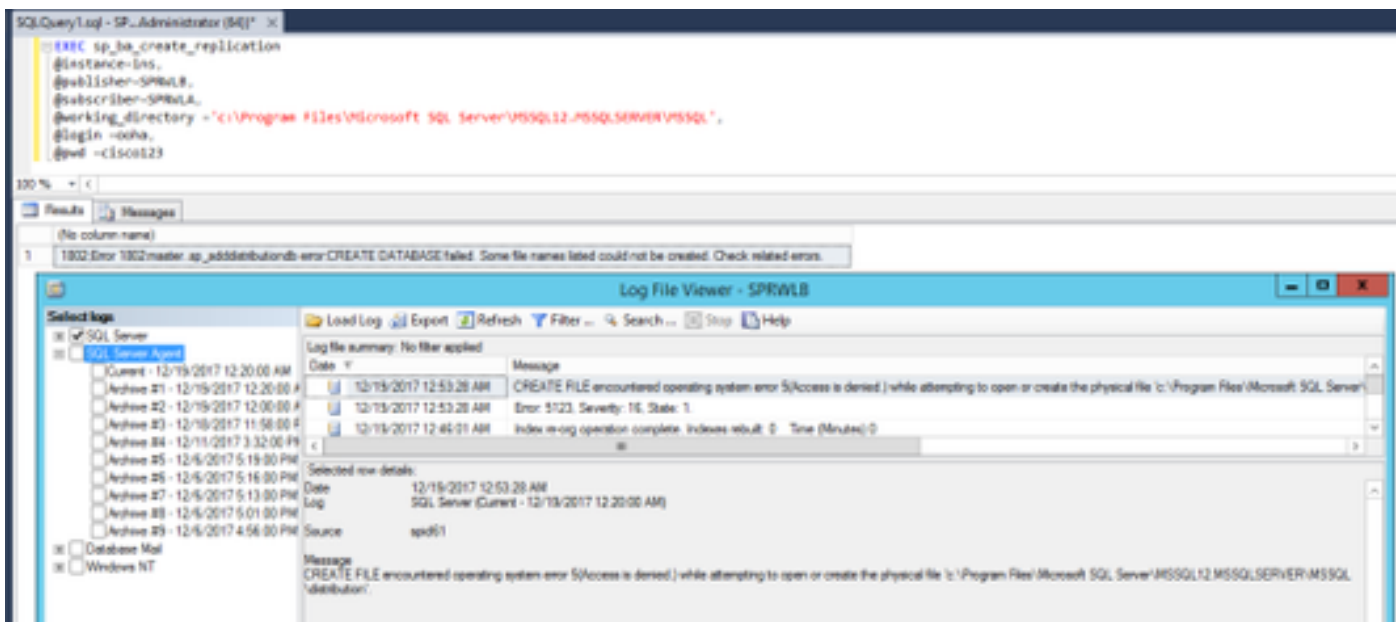


```
SQLQuery1.sql - SP...Administrator (64))* X
EXEC sp_ba_create_replication
  @instance=ins,
  @publisher=SPRWLB,
  @subscriber=SPRWLA,
  @working_directory = 'c:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL',
  @login =ooaha,
  @pwd =cisco123
```

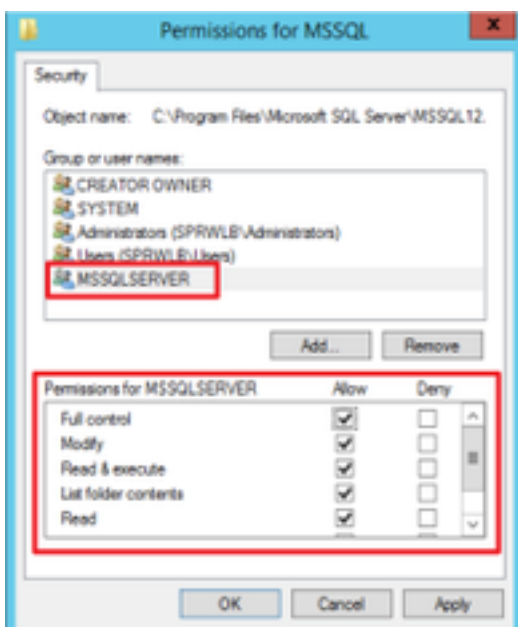
(No column name)	
1	0.sp_ba_create_replication: PASSED

如果遇到錯誤「CREATE DATABASE failed」，請檢查MSSQLSERVER帳戶是否具有對SQL工作目錄的完全訪問許可權。

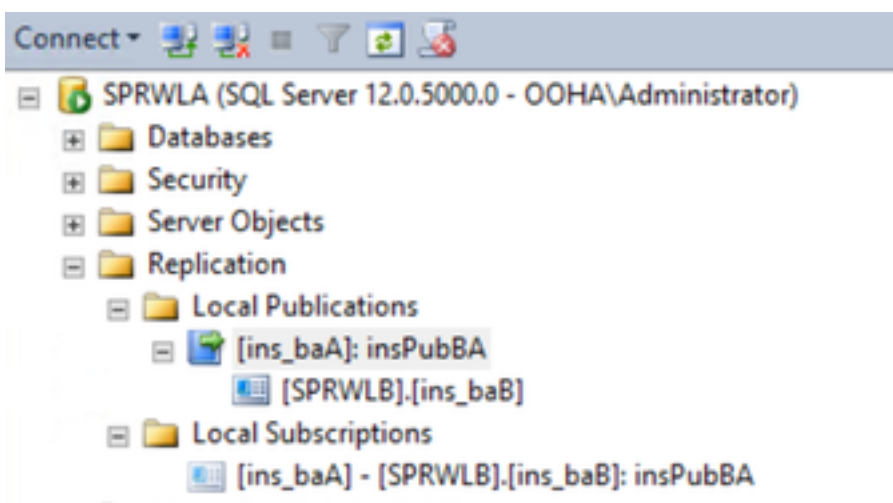
此影象顯示SQL Server日誌上的相應錯誤。

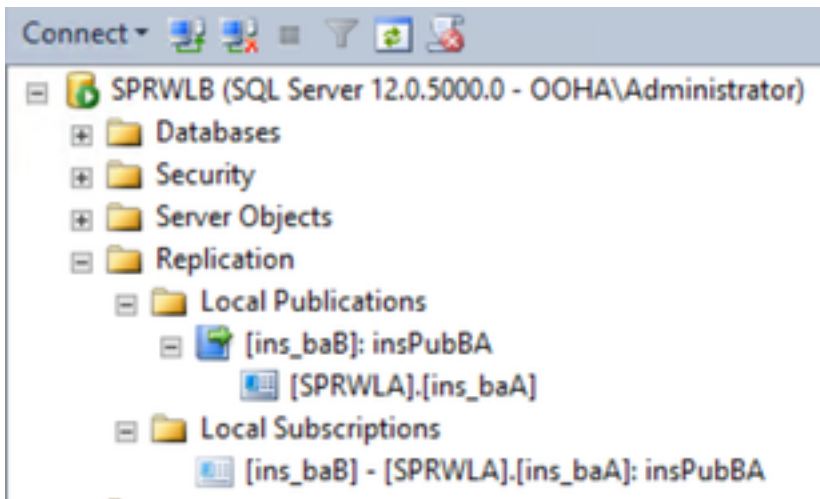


確保MSSQLSERVER帳戶對SQL工作目錄具有完全訪問許可權。



確保在每個記錄器SQL Server上建立發佈和訂閱。



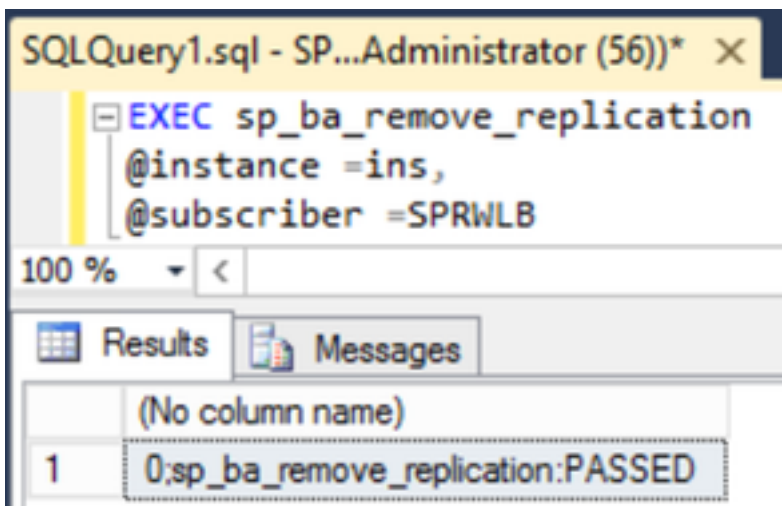


手動禁用SQL複製

注意：僅當WebSetup無法建立複製且錯誤不明確時，才使用此過程。

對兩個記錄器上具有各引數值的BA資料庫執行此過程。

```
EXEC sp_ba_remove_replication  
@instance =
```



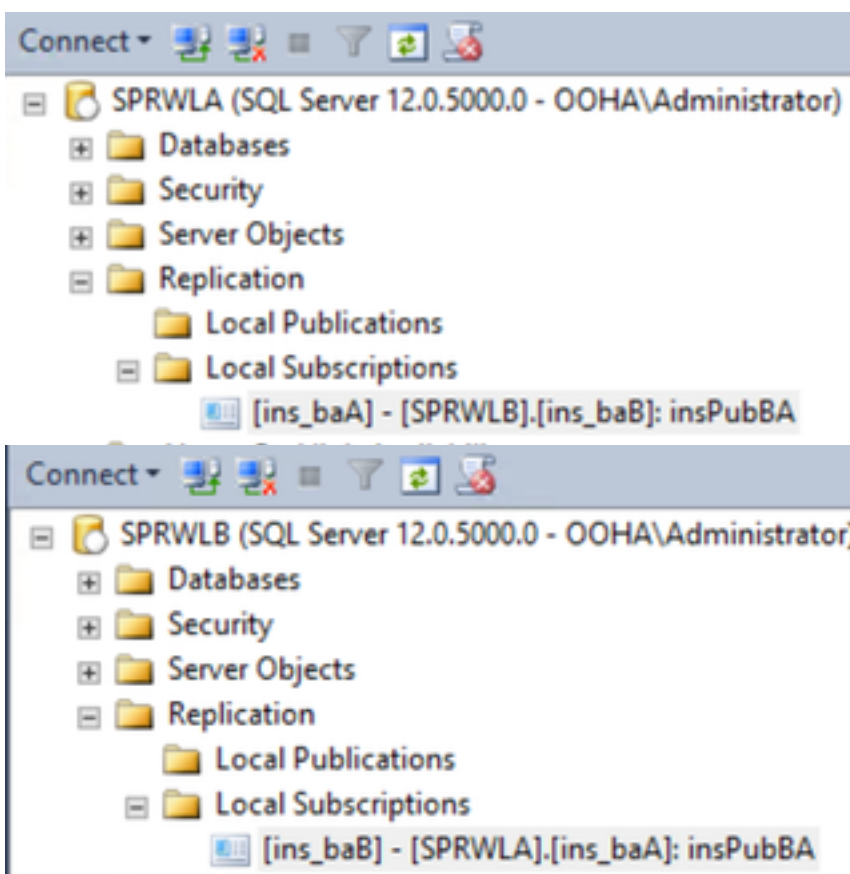
```
SQLQuery1.sql - SP...Administrator (64))* X
EXEC sp_ba_remove_replication
@instance =ins,
@subscriber =SPRWLA
```

100 % <

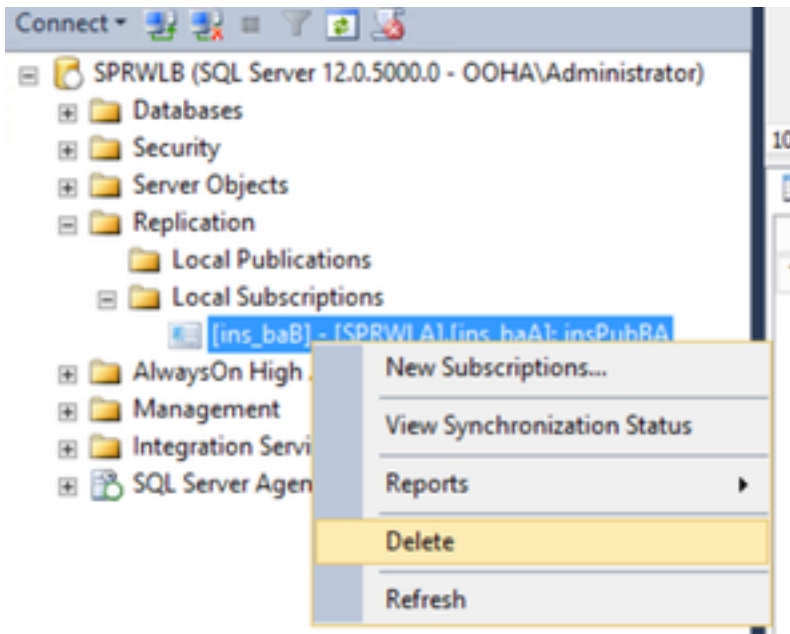
Results Messages

(No column name)
1 0:sp_ba_remove_replication:PASSED

檢查是否從兩個記錄器SQL伺服器中刪除了發佈。



要從複製配置中完全清除SQL Server，您需要手動刪除兩個記錄器SQL伺服器上的訂閱和分發資料庫。



```
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.

在某些情況下，最後一個命令可能會失敗，並顯示錯誤消息「Cannot drop server *name* as Distributor Publisher because there databases enabled for replication on the server」。

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

相關資訊

- [UCCE 11.6輸出選項指南](#)
- [UCCE 11.6設計手冊 — 出站選項高可用性注意事項](#)
- [SQL事務複製參考](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)