

Configurar e Solucionar Problemas de Alta Disponibilidade da Opção de Saída UCCE - Referência Rápida

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Arquitetura](#)

[Visão geral dos modelos de failover](#)

[Configurar](#)

[Etapas preliminares](#)

[Nova configuração de instalação](#)

[Troubleshoot](#)

[Verificação de Integridade da Replicação do SQL](#)

[Alterar nome do servidor SQL](#)

[Habilitar Replicação SQL Manualmente](#)

[Desativar Replicação SQL Manualmente](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar e solucionar problemas do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Outbound Option High Availability (OOHA).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Opção de saída UCCE
- Replicação Transacional do Microsoft SQL

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e 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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

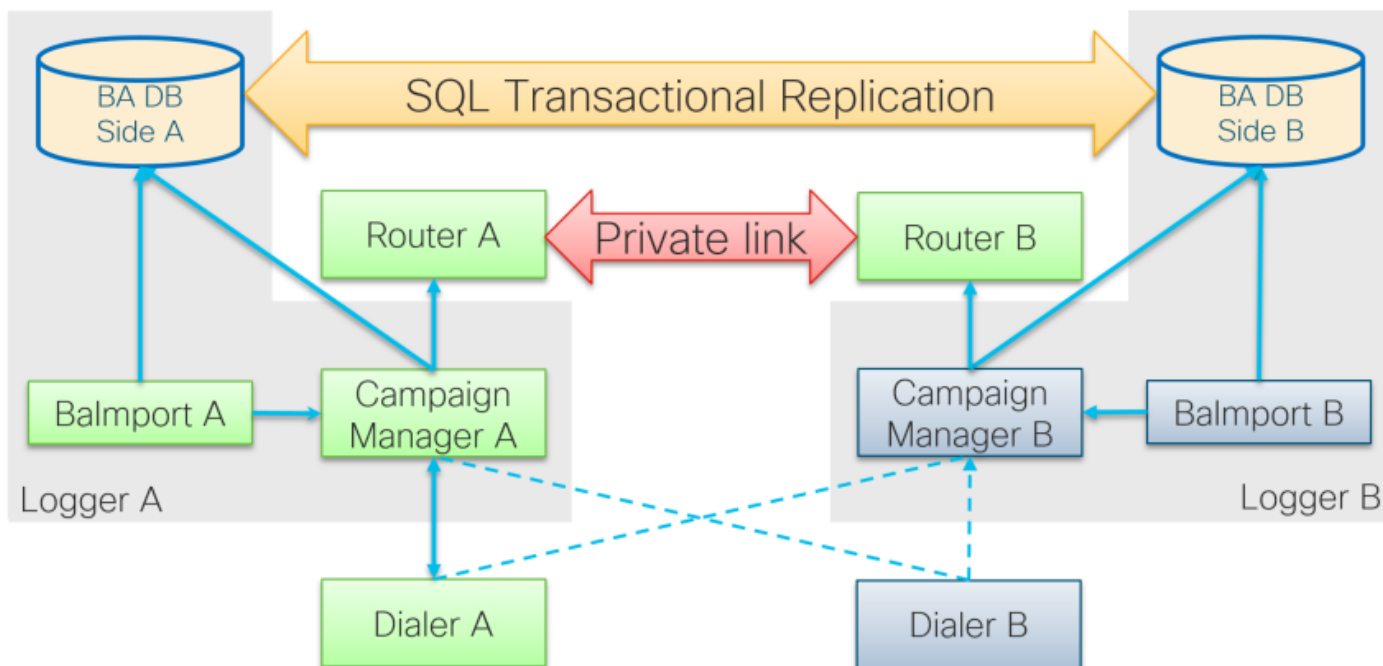
Informações de Apoio

Arquitetura

O recurso de Alta Disponibilidade da Opção de Saída (OHA - Outbound Option High-Availability) foi introduzido na versão UCCE 11.6. OHA é um recurso opcional. Na versão UCCE 11.6, o processo do Campaign Manager pode ser redundante com o modelo de failover Ative-StandBy. Quando o OHA é habilitado na WebSetup, o sistema faz automaticamente a replicação bidirecional do SQL entre bancos de dados BA_A e BA_B.

Essas tabelas são replicadas:

- Contato
- Dialing_List
- PCB
- Do_Not_Call



Arquitetura UCCE 11.6 OHA

Visão geral dos modelos de failover

Gerentes de campanha ativos - Em standby

- O processo Ative Campaign Manager inicia o failover se não houver conexão de discador por mais de 60 segundos por padrão. Este temporizador pode ser alterado adicionando a palavra **EMTClientTimeoutToFailover** no caminho **Logger/BlendedAgent/CurrentVersion/** do registro; o valor deve ser um tempo de espera para a conexão do discador em segundos.

- Os processos do Campaign Manager continuarão a saltar de A para B e vice-versa se o discador não puder estabelecer uma conexão com nenhum deles.
- O failover do Campaign Manager pode levar até 4,5 minutos se houver uma enorme fila de replicação entre bancos de dados BA. 4,5 minutos é um temporizador codificado e não pode ser alterado.

Discadores ativos - StandBy

- Nenhuma alteração das versões anteriores. O modelo de failover do discador permanece o mesmo, apenas um discador ativo por vez.

Balimport - Sem failover

- O Balimport funciona somente com o processo local do Campaign Manager e replica seu status. Em caso de travamento do processo Balimport, o failover no nível do Gerenciador de campanhas é acionado.

Configurar

Etapas preliminares

Etapa 1. Certifique-se de que o recurso Replicação do SQL Server está ativado.

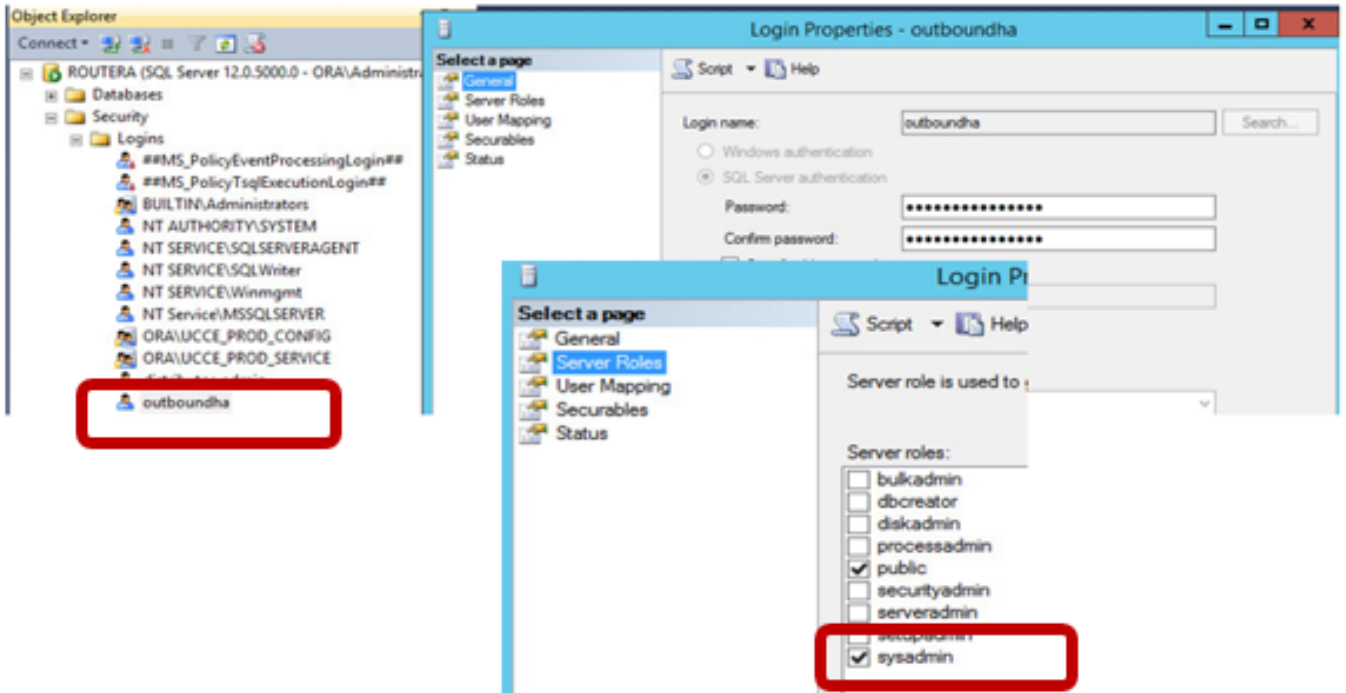
- Durante a instalação do SQL, a replicação como um recurso precisa ser selecionada. Para garantir que o recurso de replicação esteja habilitado no servidor Logger, navegue para a **unidade de disco SQL > setup.exe > Tools** e execute o relatório **Installed SQL Discovery Report**
- Se o recurso não estiver listado no relatório, execute esse comando na ferramenta CMD do Windows e forneça o nome da instância do SQL Server no respectivo parâmetro de comando

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

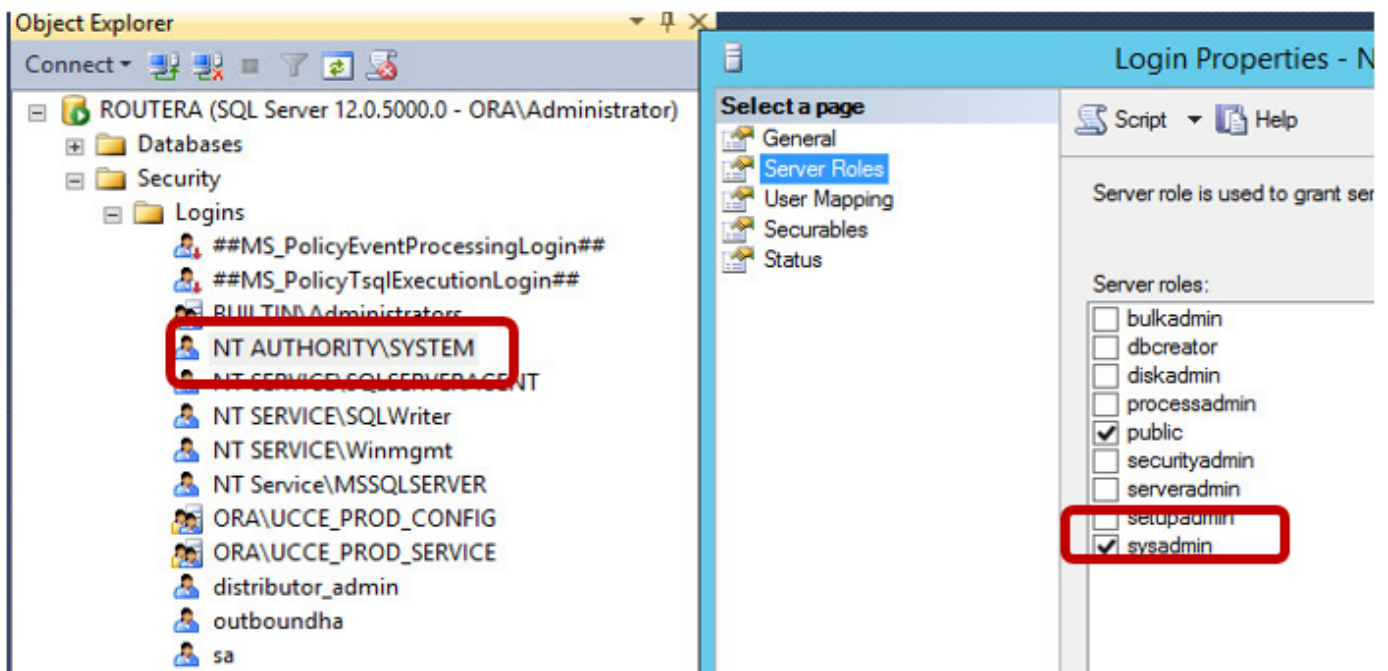
Etapa 2. Verifique se a conta de usuário do SQL Server está configurada.

- O nome de usuário e a senha devem ser os mesmos no Logger Lado A e no Logger Lado B.
- O usuário deve ter o privilégio de Administrador do Sistema do SQL Server.
- Você usa esse nome de usuário e senha ao executar o WebSetup para configurar a Opção de Saída e ativar a Alta Disponibilidade da Opção de Saída.
- O usuário não precisa ser o usuário SQL **sa**. Pode ser outro usuário, mas deve ter o privilégio sysadmin e permanece habilitado.

SQL Account



Etapa 3. No usuário SQL, o NT AUTHORITY\SYSTEM deve ter a função sysadmin.



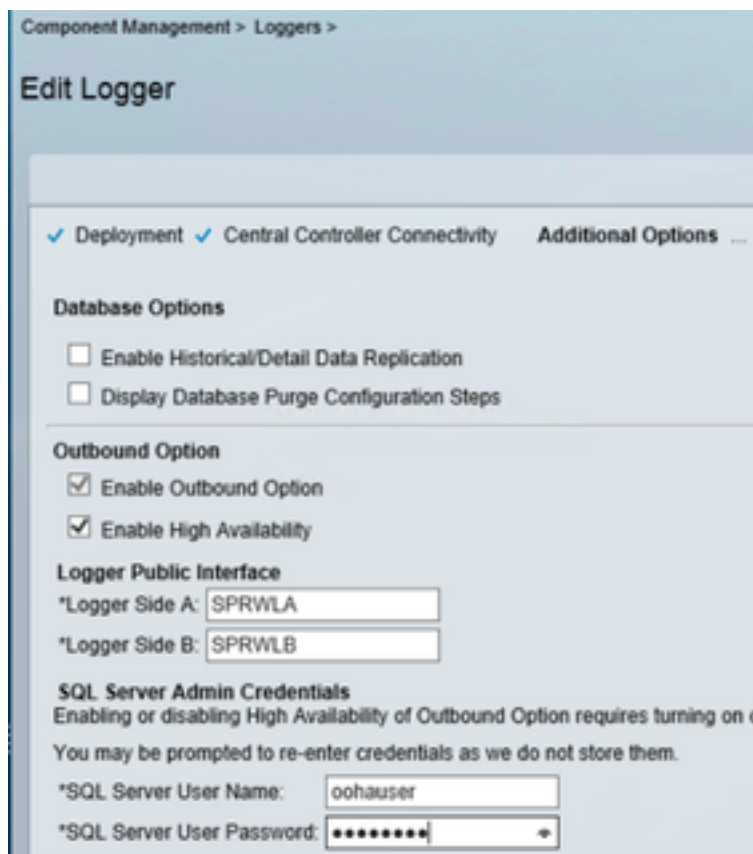
Etapa 4. O nome de host do servidor de registro e o nome do servidor do SQL Server (@@servername) devem ser iguais.

Nova configuração de instalação

Etapa 1. Crie bancos de dados BA em ambos os servidores Logger.

Etapa 2. Configure o mesmo usuário SQL local com a função sysadmin em ambos os loggers.

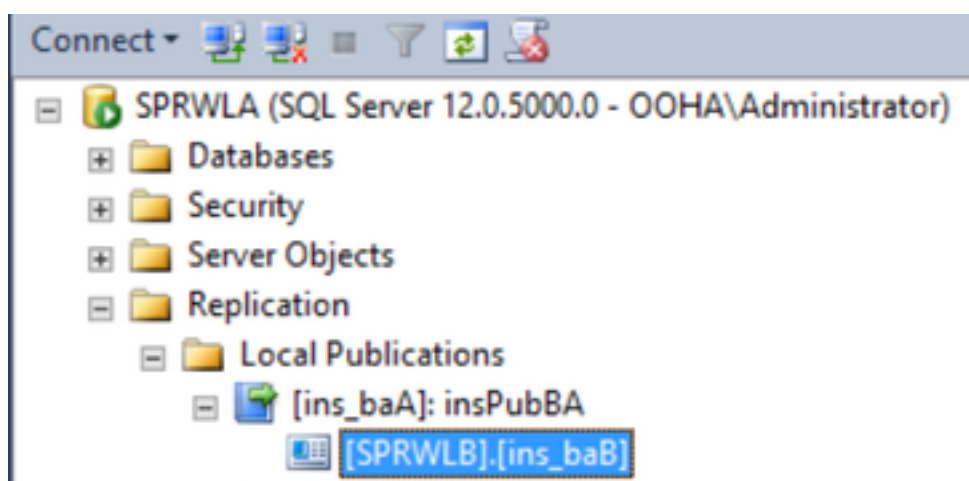
Etapa 3. Inicie o WebSetup no Logger A, edite o componente Logger e habilite a **Opção de Saída** e a **Alta Disponibilidade de Saída**.



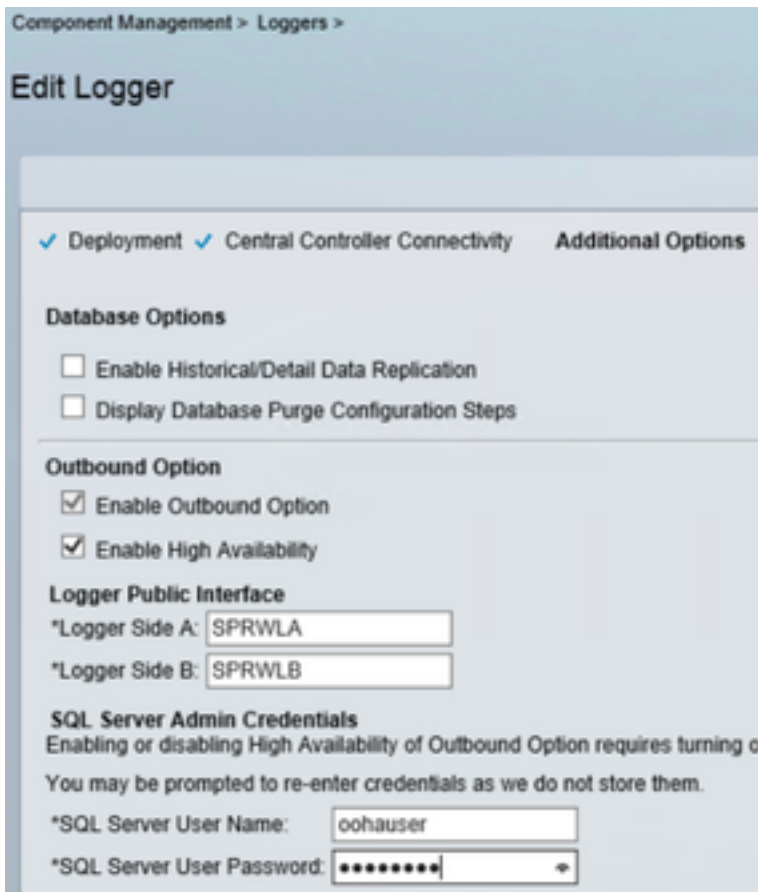
Note: Certifique-se de fornecer o nome de host dos loggers nos campos **da Interface Pública do Logger**. Esse valor deve corresponder ao nome do servidor SQL no respectivo logger.

Depois que o WebSetup for concluído com êxito, você deverá ver Publicação criada e LoggerA SQL Server e Assinatura no LoggerB.

Verifique-o no SQL Server Management Studio (SSMS) em **Replication > Local Publications** no LoggerA e **Local Subscriptions** no LoggerB.

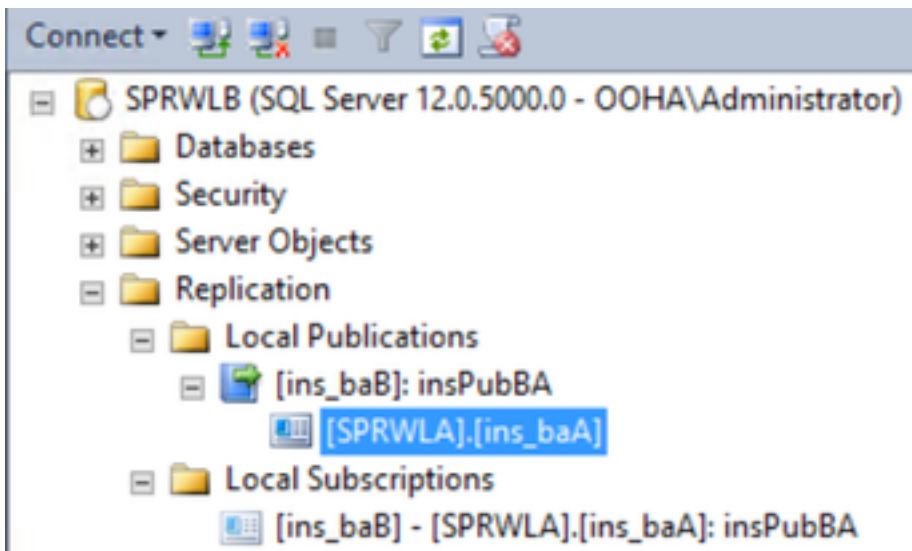


Execute o WebSetup no Logger B, edite o componente Logger e habilite a **Opção de Saída** e a **Alta Disponibilidade de Saída**.

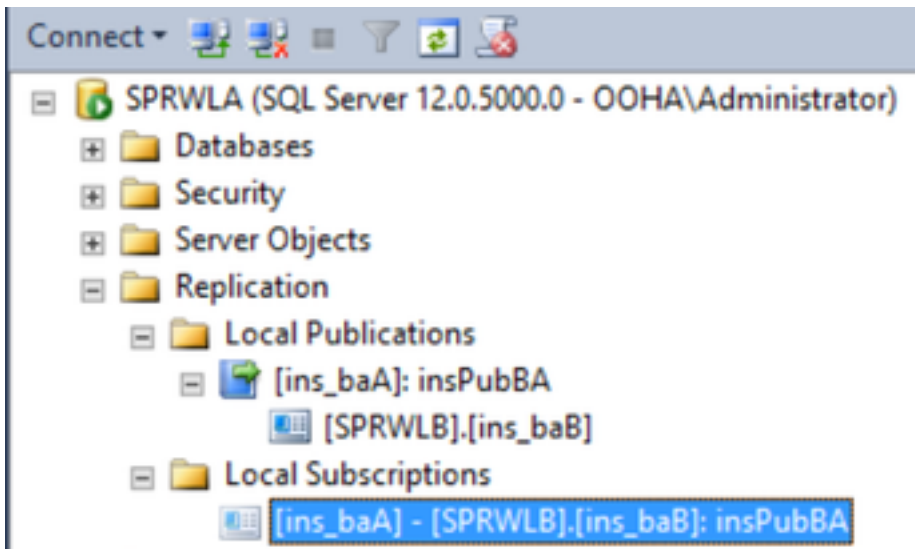


A publicação deve ser criada no LoggerB e na Inscrição no LoggerA.

Esta imagem mostra Publicação e Assinatura criadas no servidor LoggerB.



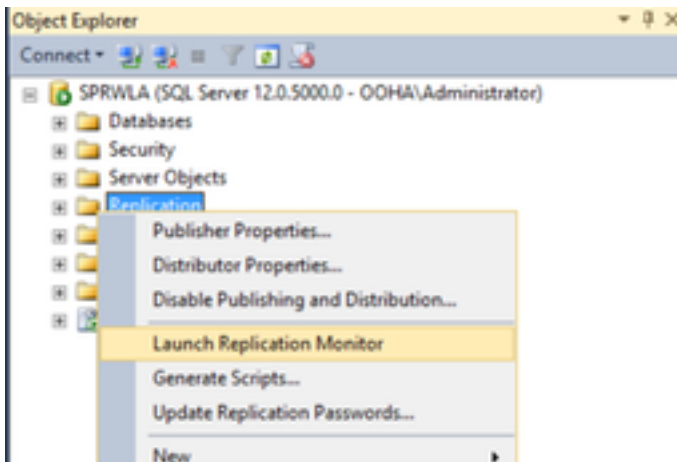
Esta imagem mostra Publicação e Assinatura criadas no servidor LoggerA.



Troubleshoot

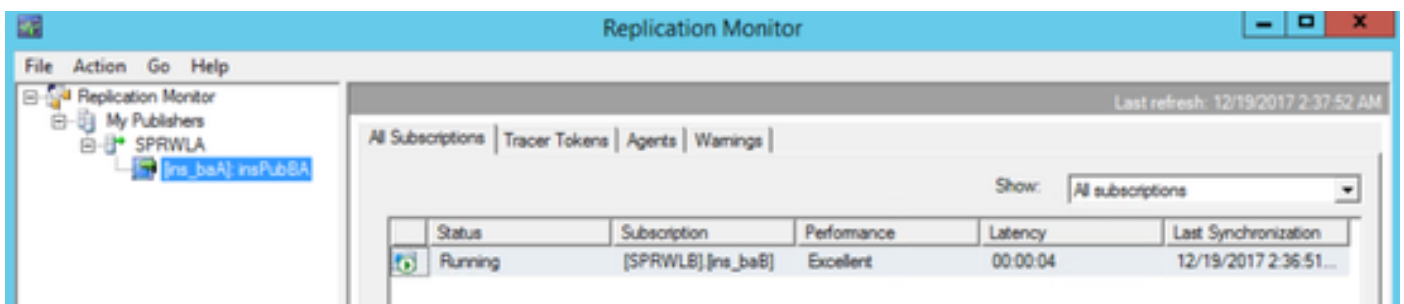
Verificação de Integridade da Replicação do SQL

Selecione Iniciar Ferramenta de Monitor de Replicação do SSMS para verificar o status da Replicação.

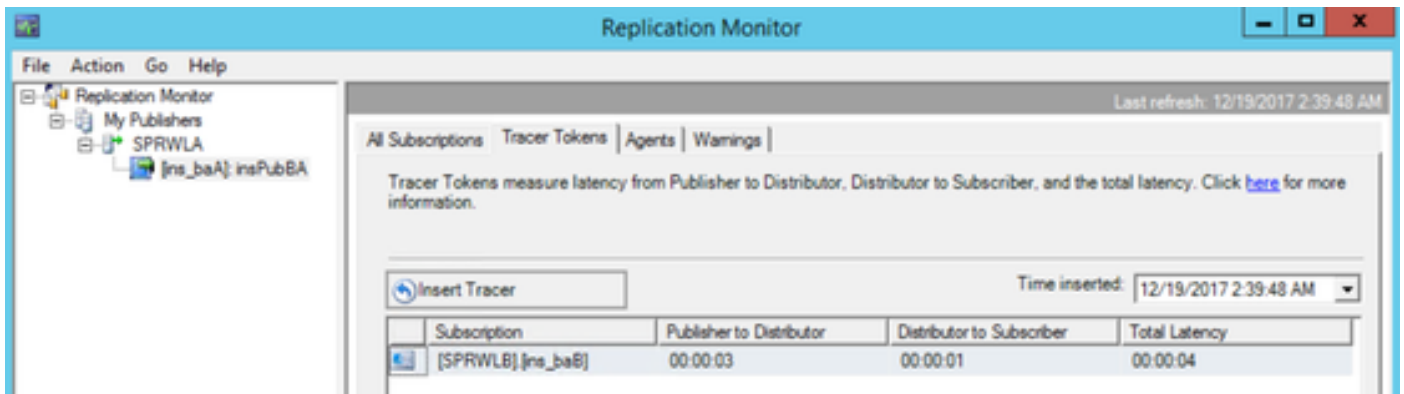


O status da replicação deve ser OK.

Expanda o editor para obter mais informações sobre desempenho e latência.



Navegue até a segunda guia **Tracer Tokens** e selecione **Inserir Tracer**. Que testa a latência entre o Editor e o Distribuidor e entre o Distribuidor e o Assinante.



Isso deve ser verificado em ambos os loggers.

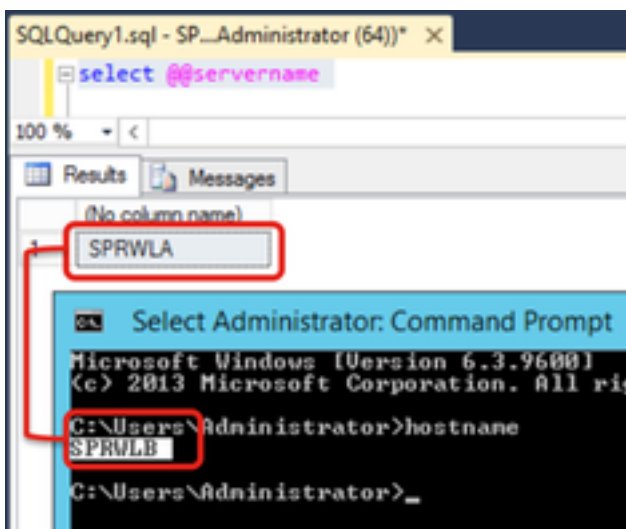
Alterar nome do servidor SQL

Abra o SSMS e execute esta consulta SQL.

```
SELECT @@servername
```

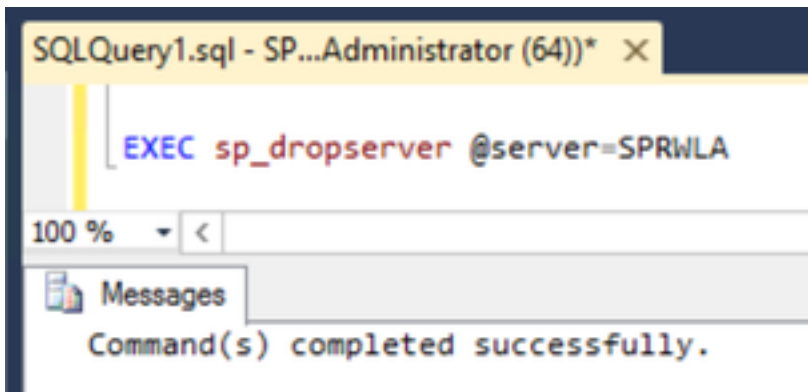
Compare a saída da consulta com o nome de host do servidor Windows. Eles devem combinar.

Esta imagem mostra um cenário de problema quando o nome de host do LoggerA e o nome do servidor SQL não coincidem. Certifique-se de corrigi-lo antes da configuração do HA.



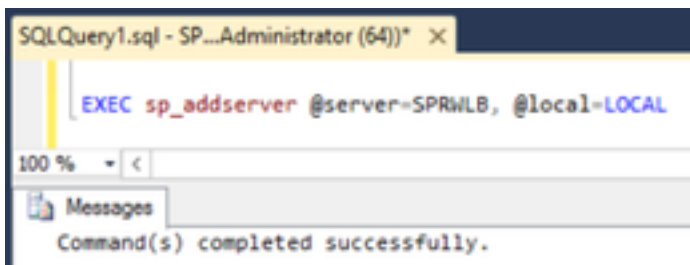
Para soltar o nome do servidor SQL, execute esse comando no SSMS em relação ao banco de dados mestre.

```
EXEC sp_dropserver @server=
```

Para adicionar um novo nome de servidor SQL, execute este comando.

```
EXEC sp_addserver @server=
```



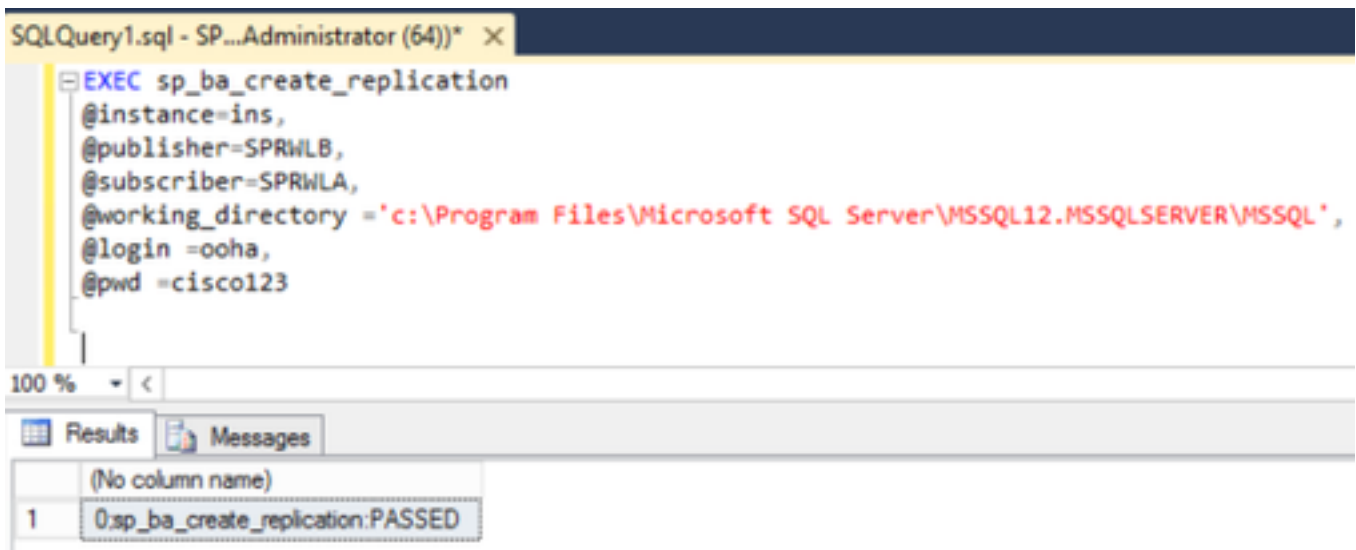
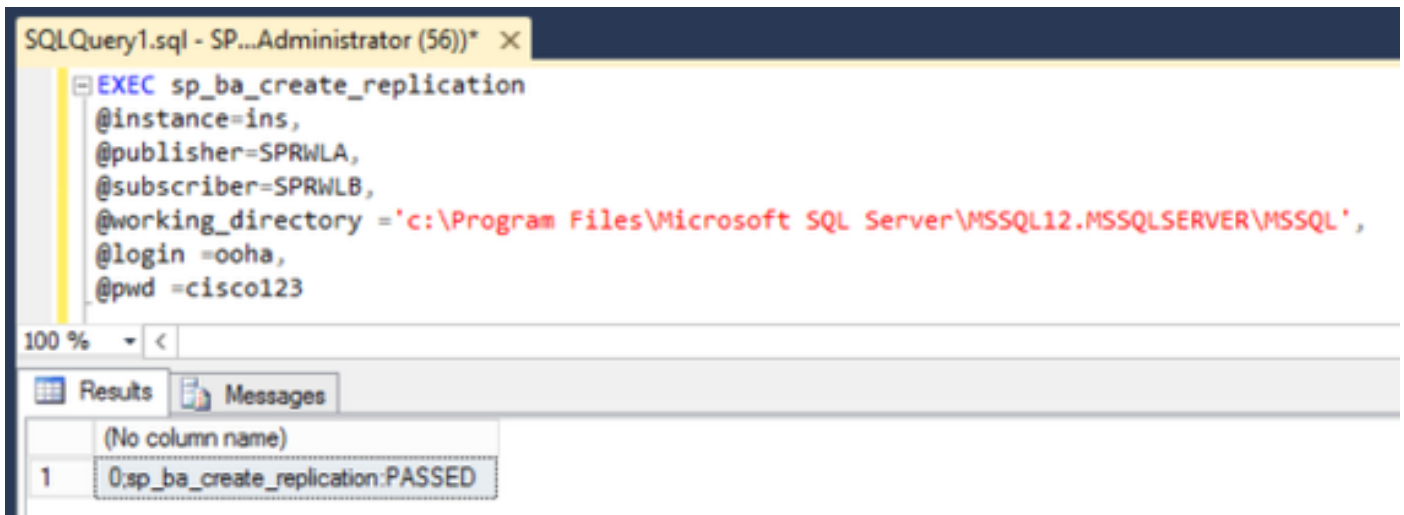
Reinicie o **SQL Server** e o **SQL Server Agent** do Windows Services e verifique a saída de **select @@servername** Consulta SQL.

Habilitar Replicação SQL Manualmente

Caution: Use este procedimento apenas se o WebSetup não puder estabelecer a replicação e os erros não estiverem claros.

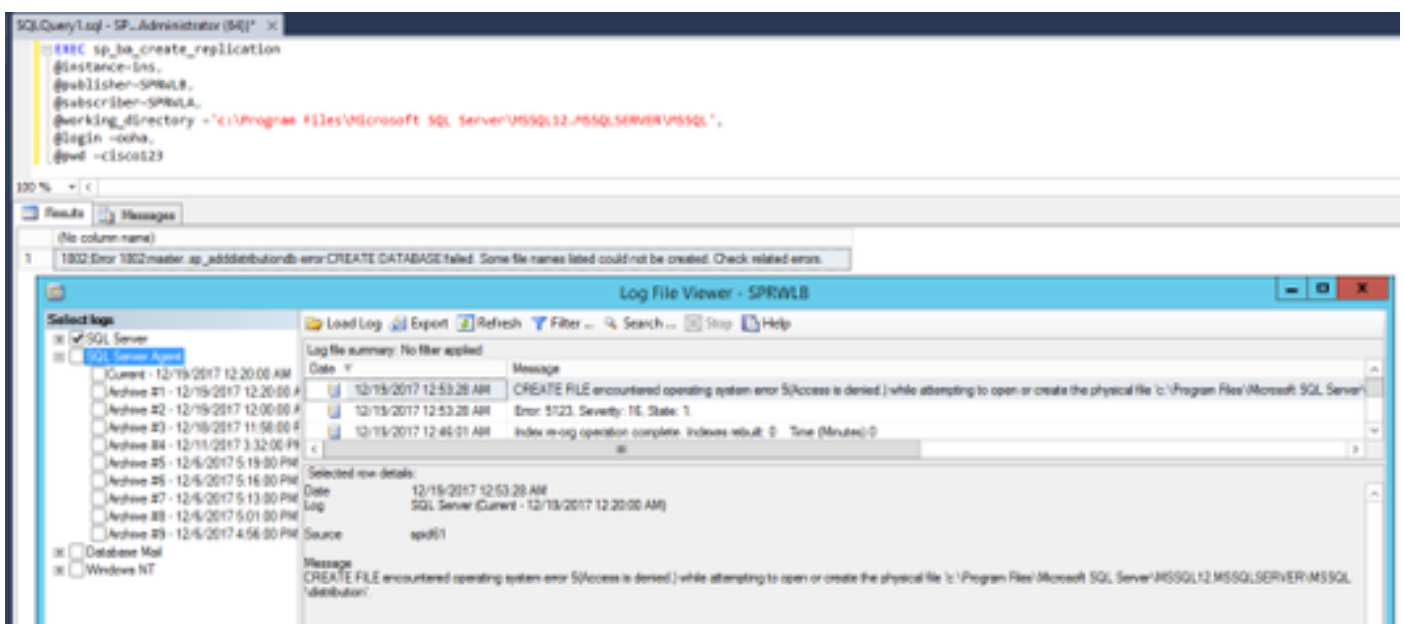
Execute este procedimento armazenado em bancos de dados BA em ambos os loggers com os respectivos valores variáveis.

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

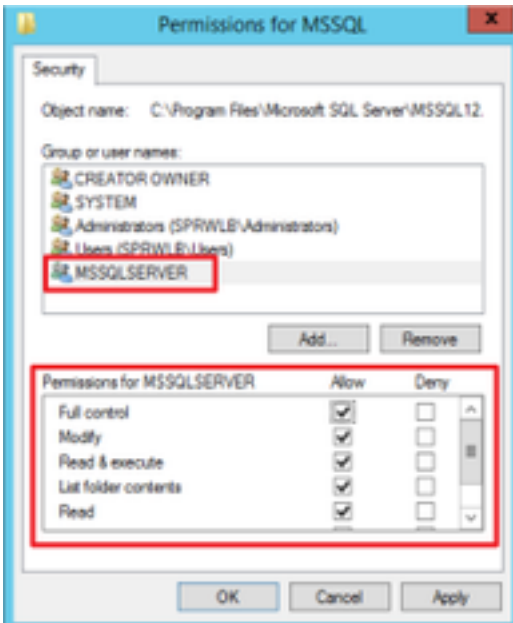


Se você enfrentar um erro "Falha ao CRIAR BANCO DE DADOS", verifique se a conta MSSQLSERVER tem acesso total ao diretório de trabalho do SQL.

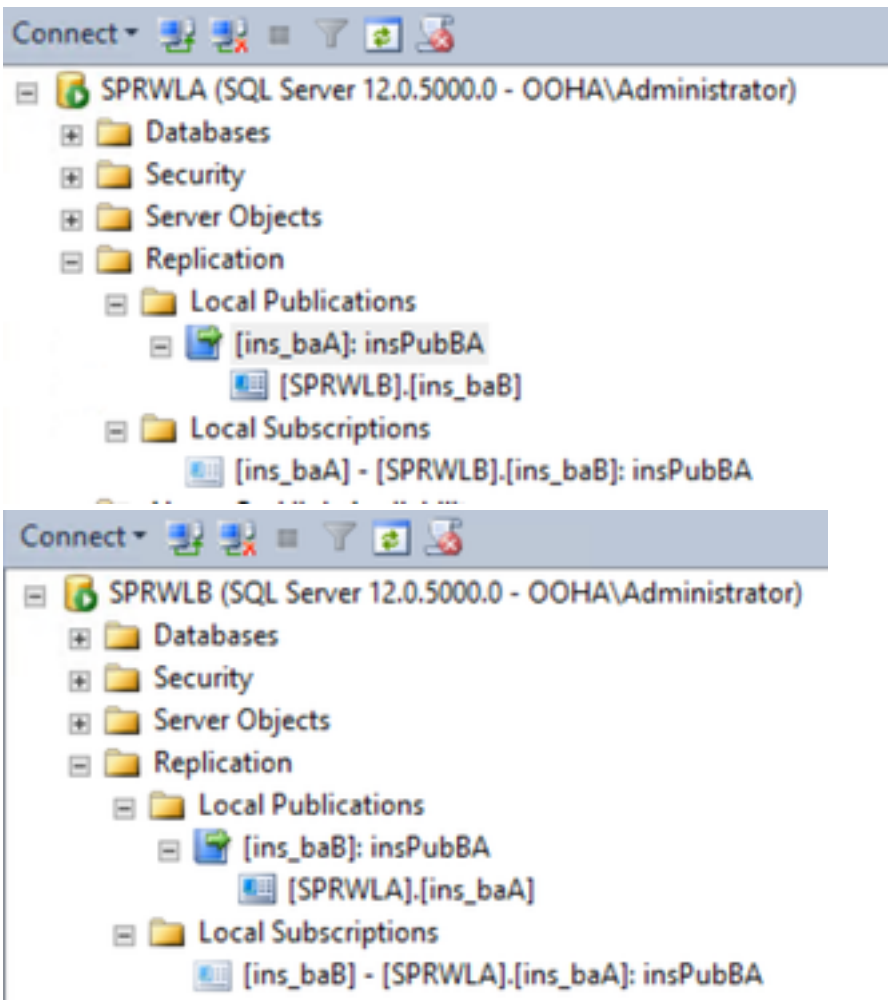
Esta imagem exibe o respectivo erro nos registros do SQL Server.



Verifique se a conta MSSQLSERVER tem acesso total ao diretório de trabalho SQL.



Certifique-se de que a publicação e a assinatura sejam criadas em cada servidor SQL do Logger.



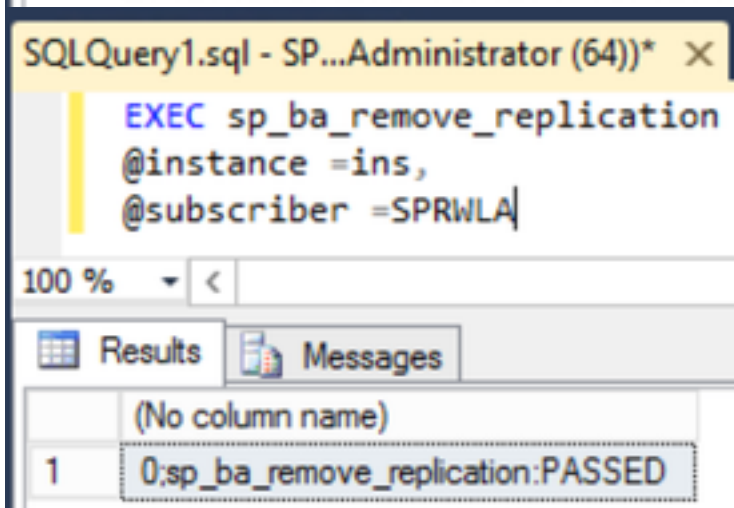
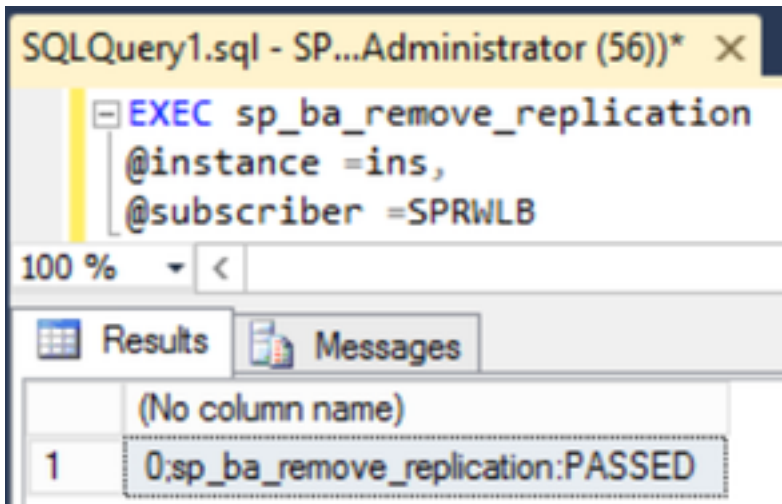
Desativar Replicação SQL Manualmente

Caution: Use este procedimento apenas se o WebSetup não puder estabelecer a replicação e os erros não estiverem claros.

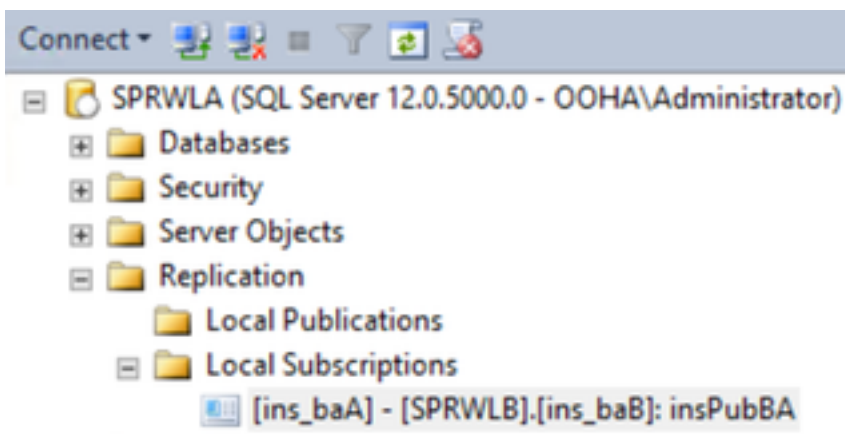
Execute este procedimento em relação aos bancos de dados BA em ambos os loggers com os

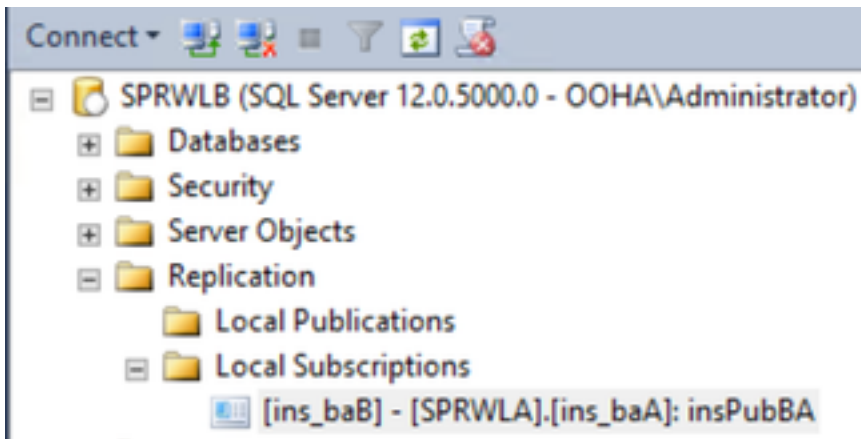
respectivos valores variáveis.

```
EXEC sp_ba_remove_replication  
@instance =
```

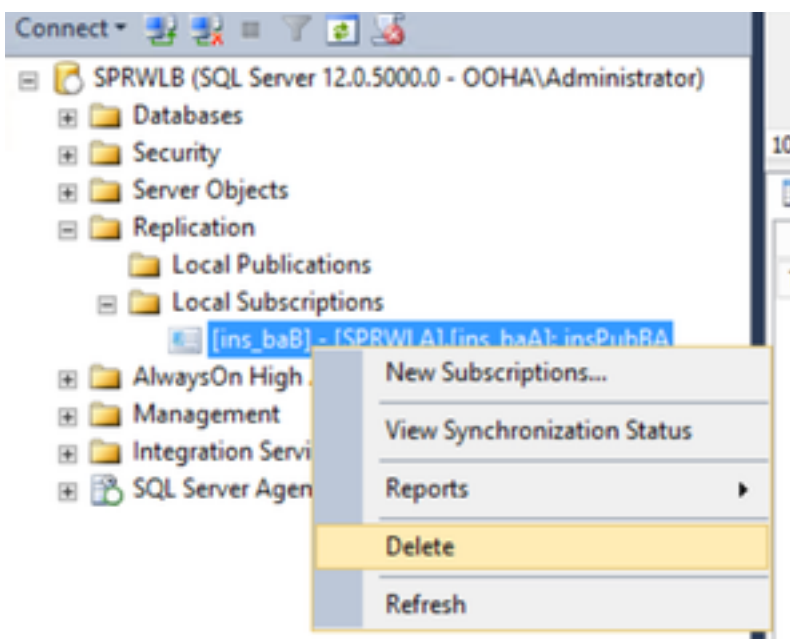


Verifique se Publications foi removido de ambos os servidores Logger SQL.





Para limpar completamente o SQL Server da configuração de replicação, você precisa excluir manualmente as assinaturas e descartar os bancos de dados de distribuição em ambos os servidores SQL do Logger.



```
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.

Em alguns casos, o último comando pode falhar com a mensagem de erro "Não é possível soltar o *nome* do servidor como Distributor Publisher porque há bancos de dados ativados para replicação nesse servidor".

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

Informações Relacionadas

- [Guia da Opção de Saída UCCE 11.6](#)
- [Guia de design do UCCE 11.6 - Considerações sobre alta disponibilidade da opção de saída](#)
- [Referência de Replicação Transacional SQL](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)