

排除CUAC Advanced上的“Not Available Failover Status”错误

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍如何对Cisco Unified Attendant Console Advanced(CUAC-A)Advanced上的“Not Available”故障切换状态错误进行故障排除。

先决条件

要求

思科建议您了解CUAC-A。

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

CUAC-A基于结构化查询语言(SQL)服务器复制和数据库对象在发布服务器和订用服务器之间的同步，在主用/被动(热备份)部署中支持服务器上的高可用性。

弹性CUAC-A安装在两台服务器上运行：

- 发布者 — 负责正常活动。登录发布服务器上的CUAC-A管理时，可配置系统。默认情况下，所有使用Attendant Console客户端的操作员都会登录到发布服务器进行配置和呼叫路由。发布服务器包括轻量目录访问协议(LDAP)服务器。
- 订用服务器 — 被动、辅助（备份）服务器。发布服务器的信息将复制到此服务器。订用服务器运行与发布服务器相同的所有服务，只是它不使用LDAP服务填充目录，而是从发布服务器完全复制。如果发布服务器发生故障，订用服务器将接管，从而与话务台客户端通信。您不能通过

订用服务器更改配置。在用户上，您可以：

- 设置日志记录级别。
- 监控复制并运行报告。

这些组件安装在两台服务器计算机上：

- BLF服务器 — 负责所有BLF信息和呼叫活动。
- Cisco Unified Presence服务器 — 负责在线状态信息。

这两台服务器通过开源消息代理Apache活动消息队列(Active MQ)链接。在发布服务器上更新系统和用户配置时，所有更改都会实时发送到订阅服务器。如果发布服务器发生故障，话务台客户端应用程序将自动注销，并为其用户提供继续连接到订用服务器的选项。

Apache Active MQ还用于实时同步操作员和队列可用性。它还使发布者和订用者能够检测另一个是否发生故障。

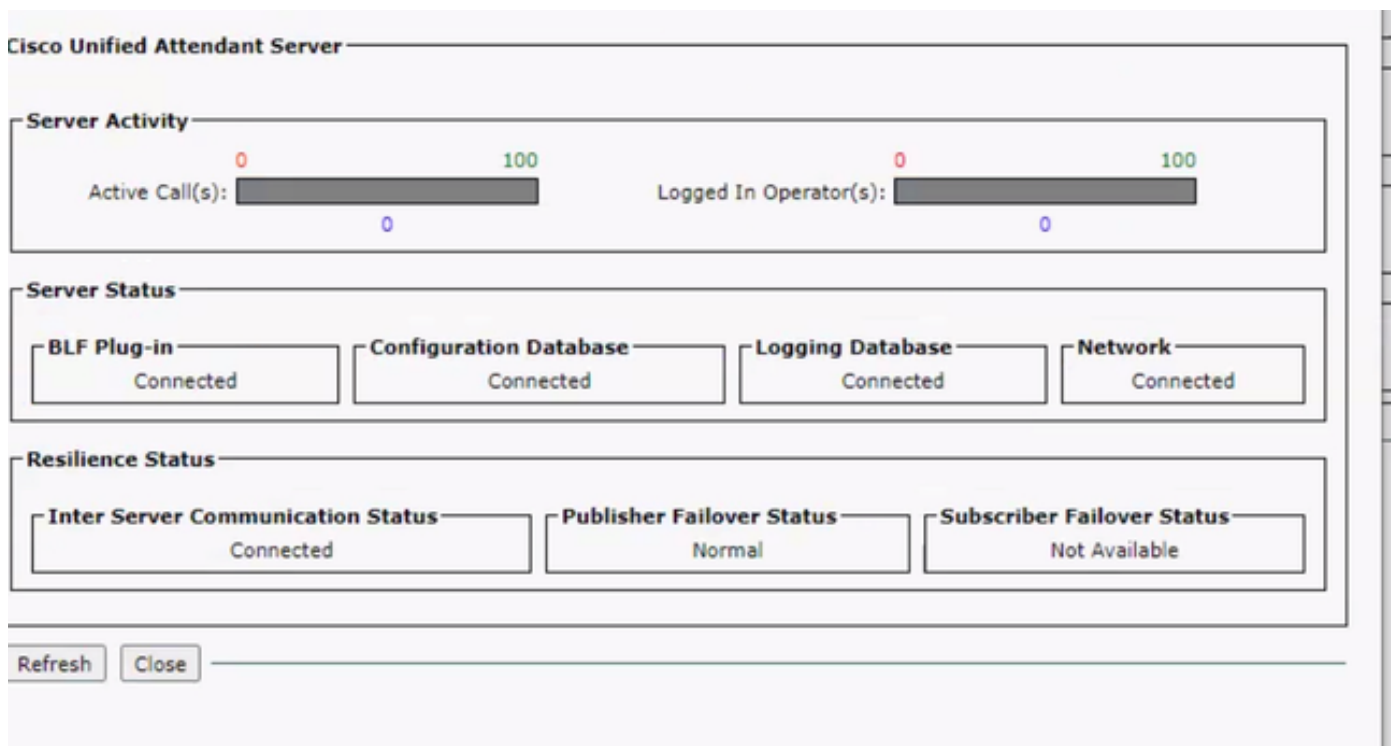
提示：有关详细[信息](#)，[请参阅CUAC-A管理指南](#)。

问题

如果登录发布方节点并导航至**CUAC-A Administration > Engineering > Service Management**，并选择发布方上Cisco Unified Attendant Server服务旁边的**i-button**，则会看到此状态：

发布服务器故障切换状态：正常

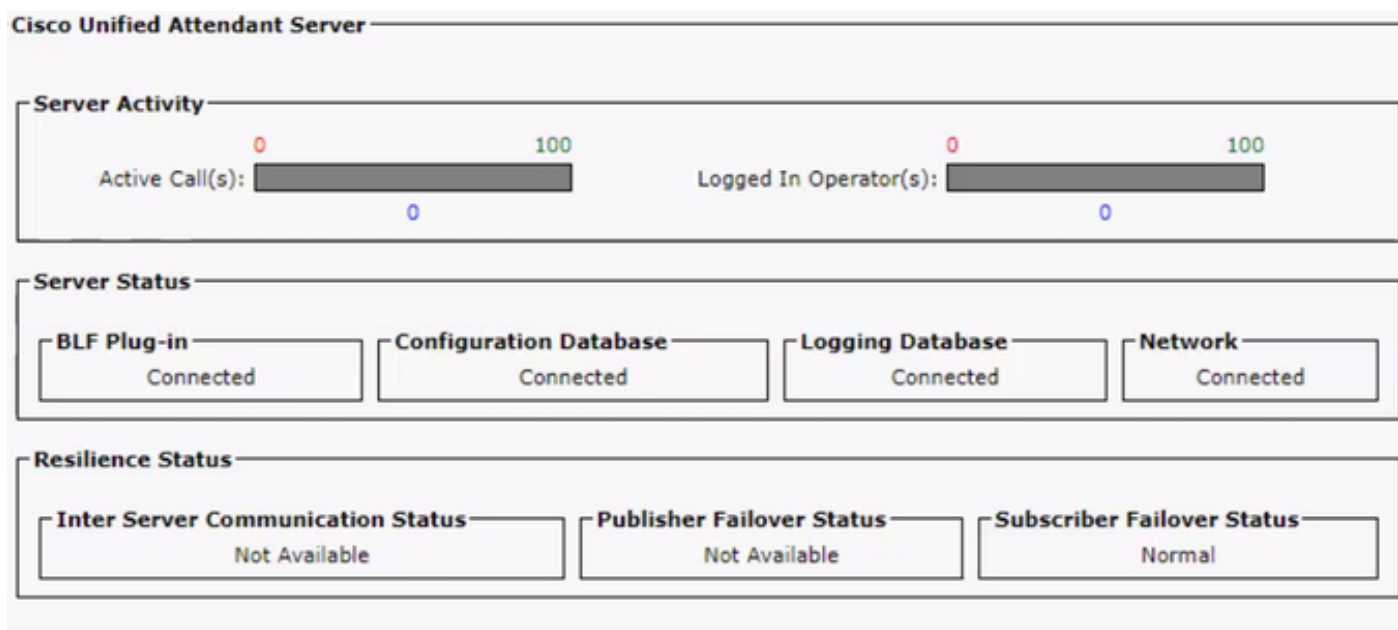
用户故障切换状态：不可用



如果登录用户节点并导航至**CUAC-A Administration > Engineering > Service Management**，并选择Cisco Unified Attendant Server服务旁边的**i-button**，则会看到以下消息：

发布服务器故障切换状态：不可用

用户故障切换状态：正常



每当您看到此行为时，这并不意味着复制配置错误，而是表示第三方组件Active MQ可能存在问题。如您所知，此服务将发布服务器和订用服务器链接，并用于实时同步。

消息“Not available”并不表示存在错误，而是表示两个节点之间的连接未正确建立，并且它们不知道彼此的状态。

解决方案

步骤1. 导航至CUAC-A Administration > Engineering > Service Management并停止所有CUAC-A服务。

- 思科统一话务台服务器
- Cisco Unified Attendant BLF插件
- Cisco Unified Attendant LDAP插件
- Cisco Unified Attendant Presence插件

步骤2. 访问托管CUAC-A服务器的Windows Server，并在搜索栏上输入**服务**。

步骤3. 停止**ActiveMQ**服务。

步骤4. 找到C:\Apache\ActiveMQ\data\static-broker2\kahadb目录并将其**重命名**为名为kahadbolddata的文件夹。

确认上述位置中不存在名为kahadb的文件夹。

步骤5. 启动**ActiveMQ**服务。

步骤6. 启动所有CUAC-A服务。

步骤7. 启动所有服务后，将重新创建**kahadb**目录，并重新建立ActiveMQ连接，这样系统就可以显示正确的故障切换状态。

注意：此过程需要在CUAC-A发布服务器和订用服务器上执行。

提示：有关详细信息，请参阅Cisco Bug ID [CSCvx54780](#)。