

Risoluzione dei problemi PCCE Impossibile connettersi all'host Vmware ESXi SideA o SideB

Sommario

[Introduzione](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per risolvere i problemi relativi alla mancata connessione di Packaged Contact Center Enterprise PCCE agli host Vmware ESXi.

Contributo di Mayur Vyas, Cisco TAC Engineer.

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- PCCE
- Vmware ESXi

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- PCCE 11,6

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Durante la fase di inizializzazione dell'implementazione, PCCE richiede nome utente e password Vmware ESXi per eseguire query su ESXi e confrontare la configurazione con la configurazione hardware corrente. Se la configurazione hardware è valida, le tabelle pcceinventory, MachineHost, MachineAddress e Machine Service vengono aggiornate con le informazioni sul computer locale.

Problema

PCCE mentre nella sezione "Configurazione della distribuzione" non è in grado di connettersi agli host SideA o SideB ESXi, come mostrato nell'immagine.

Configure your deployment

Deployment VM Hosts Credentials Finish

Unable to connect to host(s):

- [redacted]
- [redacted]

Specify the VM Hosts where ESXi is installed

Side A

- * Host [redacted]
- * Username root
- * Password [redacted]

Side B

- * Host [redacted]
- * Username root
- * Password [redacted]

Retry

Soluzione

Passaggio 1.

CCBU registra in PCCE show

```
0000302041: 10.66.95.203: Nov 26 2018 12:25:04.980 +1100: %CCBU_http-bio-127.0.0.1-8080-exec-4-3-REST_API_EXCEPTION: %[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: deploymentType: Unable to connect to host(s): [[Id: sideA Host: x.x.x.x], [Id: sideB Host: y.y.y.y]] [hosts=[[Id: sideA Host: x.x.x.x], [Id: sideB Host: y.y.y.y]]][message_string=uncaught exception thrown by the api]: The REST API has caught an exception
```

Passaggio 2.

- Verificare che la porta 443 sia aperta. Dal computer di amministrazione primaria e server database (ADS):

```
telnet <IP address of ESXi host(s)> 443
```

- Se la porta non è aperta, verificare la presenza di un firewall tra il server ADS e gli host ESXi.
- Verificare che la versione di ESXi sia la stessa su entrambi gli host ESXi.

```
SSH to ESXi host then type: vmware -lv
```

- Raccolta e analisi dei log host ESXi: [Raccolta delle informazioni di diagnostica per gli host ESX/ESXi](#)
- Riavviare il servizio sfcdbd sull'host ESXi - /etc/init.d/sfcdbd-watchdog restart

Nota: Il riavvio del servizio sfcdbd richiede la dovuta diligenza e la revisione del team Vmware. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'esperto Vmware.