

# 排除PCCE无法连接到A侧或B侧VMware ESXi主机的故障

## 目录

[简介](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

Packaged Contact Center Enterprise PCCEvmware ESXi

作者：思科TAC工程师Mayur Vyas。

## 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- PCCE
- Vmware ESXi

## 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- PCCE 11.6

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

PCCEvmware ESXiESXipcceinventoryMachineHostMachineAddressMachine Service

""PCCEABESXi

## 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

### 步骤1:

#### CCBU登录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
```

### 第二步 :

- 确保端口443已打开。从主管理和数据库服务器(ADS)计算机 :

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

- 如果端口未打开，请检查ADS服务器和ESXi主机之间的防火墙。
- 确保ESXi主机上的ESXi版本相同。

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

- 收集并查看ESXi主机日志：[收集ESX/ESXi主机的诊断信息](#)
- 在ESXi主机上重新启动sfcdb服务 — /etc/init.d/sfcdb-watchdog重新启动

**注意：**sfcdb服务的重新启动需要适当的退款和Vmware团队的审核。请与Vmware专家联系以了解更多详细信息。