

排除PCCE故障 — 如何在资产页面中恢复Finesse和CUIC的FQDN

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

本文档介绍如何在包联系中心企业版(PCCE)的资产页面中恢复Finesse和思科统一智能中心(CUIC)的完全限定域名(FQDN)

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- PCCE
- Finesse
- CUIC

使用的组件

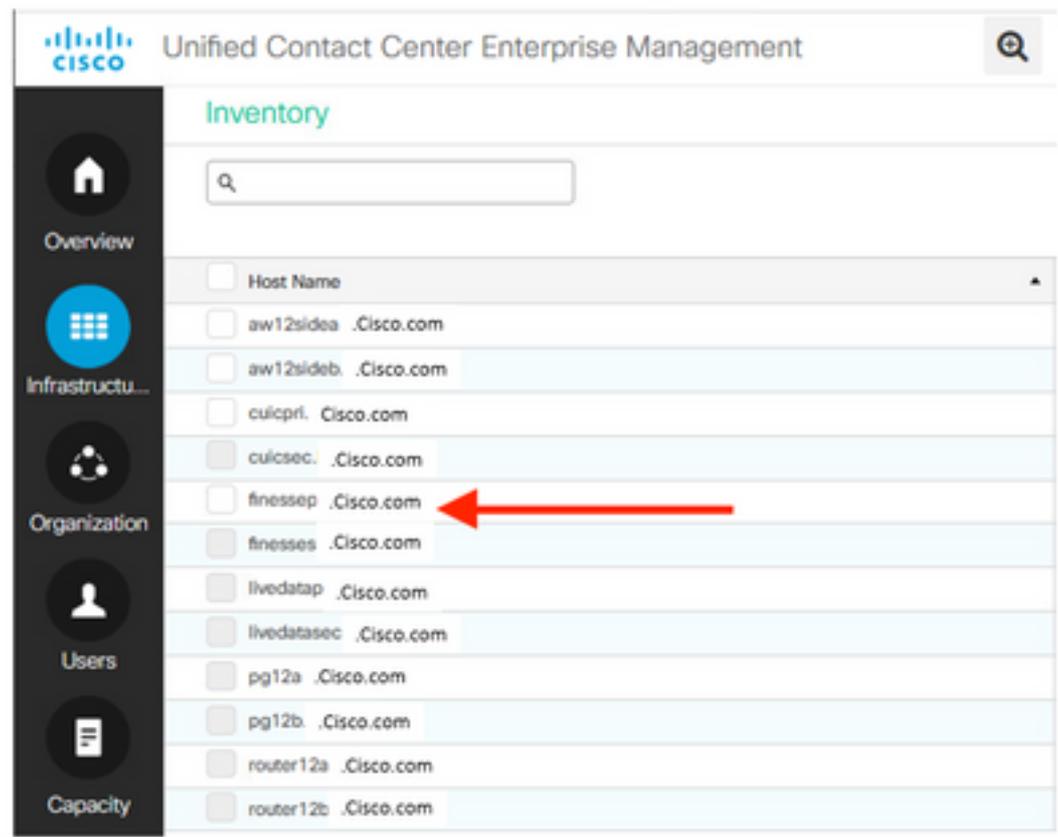
本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- PCCE 12.0.(1)
- CUIC 12.0.(1)
- Finesse 12.0.(1)

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

在PCCE 12.0单一玻璃板(SPOG)中，资产页面通常使用FQDN报告Finesse和其他PCCE组件，如图所示。



问题

在Host Name Inventory页面上，某些场景上的PCCE SPOG将条目报告为主机名而不是FQDN。

解决方案

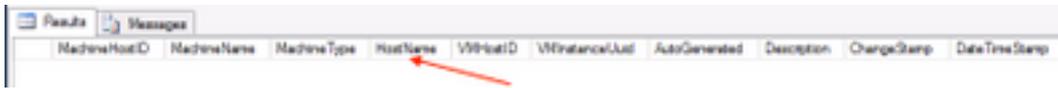
要确保在主机名的资产页面中，PCCE组件以FQDN列出，您需要执行以下所需步骤：

1. 了解初始配置阶段输入的服务器主机名非常重要。如果FQDN在AW数据库(AWDB)的计算机主机表(t_Machine_Host)中输入为主机名，则在MachineName列中会看到FQDN。但是，如果服务器（例如Finesse）中的主机文件条目只是主机名而非FQDN，则SPOG最终会报告主机名。

2. 在PCCE webconfig中添加服务器后，“主机名”字段的详细信息将添加为主机名/IP/FQDN，然后使用提供的“主机名”值获取FQDN。

- 先添加服务器的主机文件，然后相应地在AWDB中更新t_Machine_Host表的HostName字段。
- 如果未找到条目，则查询域名服务器(DNS)以获取FQDN。这进而用于更新AWDB中t_Machine_Host表的HostName字段。
- 如果DNS查询因与DNS记录解析相关的任何问题而失败（服务器条目的正向或反向查找失败），则Web Config Host Name中配置的任何内容都用于更新AWDB中t_Machine_Host表的HostName字段。
- AWDB中t_Machine_Host表的HostName字段中为服务器条目列出的任何内容，最后在PCCE SPOG的清单中列出。

3. t_Machine_Host表的架构如图所示。



MachineHostID	MachineName	MachineType	HostName	VMHostID	VMInstanceUUID	AutoGenerated	Description	ChangeStamp	DataTimeStamp
---------------	-------------	-------------	----------	----------	----------------	---------------	-------------	-------------	---------------

4.对于本文档的范围，请考虑服务器的主机文件没有带FQDN的条目的示例。在这种情况下，检查所有服务器中的主机文件。确保Finesse、CUIC和其他PCCE组件已添加FQDN。这包括从其发送请求的AW服务器。

5.接下来备份数据库。

6.要更新t_Machine_Host:

- 重新部署PCCE。切换到将完全删除计算机表并切换回PCCE的部署，然后再次提供详细信息。
- 或者使用SQL update命令直接更新受影响服务器（Finesse等）的计算机主机表t_Machine_Host。如果选择此步骤；确保在进行此更新后，两端的所有数据库节点（记录器/Aws）应同步。

注意：建议仅对实验室设置手动更新计算机主机表。