

排除PCCE無法連線到A端或B端Vmware ESXi主機的故障

目錄

[簡介](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

Packaged Contact Center Enterprise PCCEVmware ESXi

作者：Mayur Vyas，思科TAC工程師。

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- PCCE
- Vmware ESXi

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- PCCE 11.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

PCCEVmware ESXiESXipcecereinventoryMachineHostMachineAddressMachine Service

PCCEConfigure your deploymentsideASideB ESXi

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

步驟1.

PCCE中的CCBU日誌顯示

```
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
```

步驟2.

- 確保埠443處於開啟狀態。在主管理和資料庫伺服器(ADS)電腦上：

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

- 如果埠未開啟，請檢查ADS伺服器和ESXi主機之間的防火牆。
- 確保兩個ESXi主機上的ESXi版本相同。

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

- 收集和審查ESXi主機日誌：[收集ESX/ESXi主機的診斷資訊](#)
- 在ESXi主機上重新啟動sfcbd服務 — /etc/init.d/sfcbd-watchdog restart

附註：重新啟動sfcbd服務需要及時完成處理和Vmware團隊審查。請與Vmware專家聯絡，以瞭解其他詳細資訊。