

Problemen oplossen PCCE kan niet worden aangesloten op SideA of SideB VMware ESXi host

Inhoud

[Inleiding](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

In dit document wordt de procedure voor probleemoplossing beschreven wanneer Packaged Contact Center Enterprise PCCE geen verbinding maakt met VMware ESXi-host(s).

Bijgedragen door Mayur Vyas, Cisco TAC Engineer.

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- PCCE
- VMware ESXi

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- PCCE 11.6

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Tijdens de stationeringsinitialiseringsfase heeft PCCE een gebruikersnaam en wachtwoord voor VMware ESXi nodig om ESXi te kunnen vragen en de configuratie te vergelijken met de huidige hardwareconfiguratie. Als de hardwareconfiguratie geldig is, worden de tabellen voor pcc-inventaris, Machine-host, Machine-adres en Machine-service bijgewerkt met informatie over de lokale machine.

Probleem

PCCE terwijl de sectie "Het configureren van de implementatie" bevat, is niet in staat verbinding te maken met sideA of SideB ESXi host(s) zoals in de afbeelding wordt getoond.

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

Oplossing

Stap 1.

CCBU-loggen 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
```

Stap 2.

- Zorg ervoor dat poort 443 open is. Vanaf de machine Primair Beheer en Databaseserver (ADS):

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

- Als de poort niet is geopend, controleer dan naar firewall tussen ADS-server en ESXi-host(s).
- Zorg ervoor dat de ESXi-versie op beide ESXi-host(s) gelijk is.

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

- Verzamel en bekijk de ESXi-hostlogs: [Opvragen van diagnostische informatie voor ESX/ESXi-hosts](#)
- Start de backplane klokservice op ESXi-host - /etc/init.d/sfbd-waakhond opnieuw

Opmerking: Voor het opnieuw opstarten van de sfcbd-service is voldoende voorzichtigheid vereist en moet het VMware-team worden beoordeeld. Neem contact op met VMware-deskundige voor meer informatie.