

# Pesquise defeitos PCCE incapaz de conectar ao Lado A ou ao host de Vmware ESXi do LadoB

## Índice

[Introdução](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

## Introdução

Este documento descreve o procedimento para pesquisar defeitos quando a empresa empacotada PCCE do Contact Center não conecta aos host de Vmware ESXi.

Contribuído por Mayur Vyas, engenheiro de TAC da Cisco.

## Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- PCCE
- Vmware ESXi

## [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- PCCE 11.6

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Durante a fase da iniciação do desenvolvimento, PCCE precisa o nome de usuário e senha de Vmware ESXi de perguntar ESXi e comparar a configuração contra a configuração de hardware atual. Se a configuração de hardware é válida, o pccinventory, o MachineHost, o MachineAddress e as tabelas do serviço da máquina estão atualizados com informação da máquina local.

### Problema

PCCE quando na seção "configurar seu desenvolvimento" é incapaz de conectar ao Lado A ou aos host de ESXi do LadoB segundo as indicações da imagem.

**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**

## Solução

### Etapa 1.

CCBU entra a mostra PCCE

```
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
```

### Etapa 2.

- Assegure-se de que a porta 443 esteja aberta. Da máquina preliminar da administração e do servidor de base de dados (AD):

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

- Se a porta não está aberta, verifique para ver se há o Firewall entre o server AD e os host de ESXi.
- Assegure-se de que a versão de ESXi seja mesma em ambos os host de ESXi.

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

- Recolha e reveja logs do host de ESXi: [Recolhendo a informação de diagnóstico para anfitriões ESX/ESXi](#)
- Serviço do sfcdb do reinício no host de ESXi - reinício de /etc/init.d/sfcdb-watchdog

Nota: O reinício do serviço do sfcdb exige a revisão devida do deligence e da equipe de Vmware. Contrate por favor o perito de Vmware para detalhes adicionais.