

# Resolución de Problemas de PCCE No Se Puede Conectar Con El Host ESXi De Vmware SideA O SideB

## Contenido

[Introducción](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe el procedimiento para resolver problemas cuando Packaged Contact Center Enterprise PCCE no se conecta a hosts Vmware ESXi.

Colaborado por Mayur Vyas , Ingeniero del TAC de Cisco.

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- PCCE
- Vmware ESXi

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- PCCE 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Antecedentes

Durante la fase de inicialización de la implementación, PCCE necesita el nombre de usuario y la contraseña de Vmware ESXi para consultar ESXi y comparar la configuración con la configuración de hardware actual. Si la configuración de hardware es válida, las tablas pccelInventory, MachineHost, MachineAddress y Machine Service se actualizan con información de máquina local.

### Problema

PCCE mientras se encuentra en la sección "Configurar su implementación" no puede conectarse a host ESXi del lado A o del lado B, como se muestra en la imagen.

**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

## Solución

### Paso 1.

Los registros de CCBU en PCCE muestran

```
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
```

### Paso 2.

- Asegúrese de que el puerto 443 esté abierto. Desde el equipo de administración principal y servidor de bases de datos (ADS):

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

- Si el puerto no está abierto, verifique si hay firewall entre el servidor ADS y el host ESXi.
- Asegúrese de que la versión de ESXi sea la misma en ambos hosts de ESXi.

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

- Recopilar y revisar los registros de host de ESXi: [Recopilación de información de diagnóstico para hosts ESX/ESXi](#)
- Reinicie el servicio sfcdbd en el host ESXi - /etc/init.d/sfcdbd-watchdog restart

**Nota:** El reinicio del servicio sfcdbd requiere la debida diligencia y la revisión del equipo de Vmware. Póngase en contacto con un experto de Vmware para obtener más detalles.