

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.