

Dépanner PCCE Impossible De Se Connecter À L'Hôte Vmware ESXi SideA Ou SideB

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit la procédure à suivre pour dépanner si Packaged Contact Center Enterprise PCCE ne parvient pas à se connecter aux hôtes VMware ESXi.

Contribué par Mayur Vyas, ingénieur TAC Cisco.

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- PCCE
- VMware ESXi

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- 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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Au cours de la phase d'initialisation du déploiement, PCCE a besoin du nom d'utilisateur et du mot de passe VMware ESXi pour interroger ESXi et comparer la configuration à la configuration matérielle actuelle. Si la configuration matérielle est valide, les tables pccinventaire, MachineHost, MachineAddress et Machine Service sont mises à jour avec les informations de l'ordinateur local.

Problème

PCCE alors que dans la section « Configurer votre déploiement » ne peut pas se connecter aux hôtes latéraux A ou ESXi de SideB comme l'illustre l'image.

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

Solution

Étape 1.

Journaux CCBU dans 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
```

Étape 2.

- Assurez-vous que le port 443 est ouvert. À partir de la machine ADS (Primary Administration and Database Server) :

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

- Si le port n'est pas ouvert, recherchez un pare-feu entre le serveur ADS et les hôtes ESXi.
- Assurez-vous que la version d'ESXi est identique sur les deux hôtes ESXi.

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

- Collecter et consulter les journaux des hôtes ESXi : [Collecte d'informations de diagnostic pour les hôtes ESX/ESXi](#)
- Redémarrer le service sfcdbd sur l'hôte ESXi - /etc/init.d/sfcdbd-watchdog restart

Note: Le redémarrage du service sfcdbd nécessite une attention particulière et l'examen de l'équipe VMware. Pour plus d'informations, contactez un expert VMware.