

Probleemoplossing met PCCE - Hoe u FQD van vinnen en CUIC kunt herstellen in Categoriepagina

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe de FQDN-naam (Full Qualify Domain Name) van Finse en Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) in de voorraadpagina van Packet Contact Center Enterprise (PCCE) kan worden hersteld

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- PCCE
- Finesse
- CUIC

Gebruikte componenten

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

- PCCE 12.0.(1)
- CUIC 12.0.(1)
- Finesse 12.0(1)

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

In PCCE 12.0 Single Pane of Glass (SPOG) meldt de FQDN-inventarispagina doorgaans Finesse en andere PCCE-componenten met de FQDN, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

Host Name
aw12sidea .Cisco.com
aw12sideb .Cisco.com
culcpri .Cisco.com
culcsec .Cisco.com
finessep .Cisco.com
finesses .Cisco.com
livedatap .Cisco.com
livedatasec .Cisco.com
pg12a .Cisco.com
pg12b .Cisco.com
router12a .Cisco.com
router12b .Cisco.com

Probleem

PCCE SPOG over bepaalde scenario's, op de Host Name Inventory pagina, meldt inzendingen als hostname in plaats van de FQDN.

Oplossing

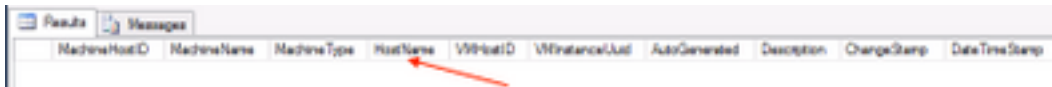
Om ervoor te zorgen dat in de inventarispagina op de hostname de PCCE-componenten met de FQDN worden vermeld, moet u deze vereiste stappen volgen:

1. Het is belangrijk om te weten te komen wat als server hostname tijdens de eerste configuratiefase was ingevoerd. Als FQDN als hostname in machine host-tabel (t_Machine_Host) in AW-database (AWDB) is ingevoerd, ziet u FQDN in de MachineName-kolom. Maar als hostfile in de servers (bijv. Finesse) alleen de hostname is en niet FQDN, dan meldt SPOG uiteindelijk de HostName.
2. Wanneer een server wordt toegevoegd in de PCCE webfig en de details voor het veld Host Name worden toegevoegd als hostname/IP/FQDN, wordt de opgegeven waarde Host Name gebruikt om de FQDN te halen.
 - Ofwel het hostbestand van de toegevoegde server eerst en update het veld HostName van de t_Machine_Host tabel dienovereenkomstig in AWDB.
 - Als er geen entry gevonden wordt, is de Domain Name Server (DNS) gevraagd om de FQDN

te halen. Dit wordt op zijn beurt gebruikt om het veld HostName van de t_Machine_Host tabel in AWDB bij te werken.

- Als DNS-query faalt vanwege een probleem dat is gerelateerd aan DNS-opnameresolutie (voorwaarts of omgekeerde raadpleging voor de server werkt niet), wordt wat wordt geconfigureerd in de webconfiguratie Host Name gebruikt om het veld HostName van de t_Machine_Host-tabel in AWDB bij te werken.
- Wat er ook is opgenomen voor de server-entry in het veld HostName in de T_Machine_Host-Table in AWDB, is wat uiteindelijk in de SPOG-inventaris van de PC staat vermeld.

3. Het schema van de t_Machine_Host tabel ziet er zo uit als in de afbeelding.



MachineHostID	MachineName	MachineType	HostName	VHostID	VHostName/Url	AutoGenerated	Description	ChangeStamp	DateTimeStamp
---------------	-------------	-------------	----------	---------	---------------	---------------	-------------	-------------	---------------

4. Voor het toepassingsgebied van deze documentatie, bedenk een voorbeeld waar het hostfile van de server geen ingang met FQDN heeft. In een dergelijk scenario, controleer het host-bestand in alle servers. Zorg ervoor dat Finesse, CUIC en andere PCCE componenten met de FQDN worden toegevoegd. Dit omvat de AW-servers van waaruit het verzoek wordt verzonden.

5. Neem vervolgens een back-up van DB.

6. Zo werkt u de t_Machine_Host bij:

- Herstel de PCCE. Schakelt over naar een plaatsing die de machinetabellen volledig zal wissen en terug naar PCCE zal schakelen en de details opnieuw zal verstrekken.
- Of gebruik SQL update opdracht om de machine host tabel t_Machine_Host direct bij te werken voor aangetaste servers (Finesse, enz.). Als deze stap is geselecteerd; Zorg ervoor dat alle Databaseknooppunten (logger/Aws) voor beide kanten sync moeten worden zodra deze update is gemaakt.

Opmerking: Update van machine host-tabel handmatig is alleen raadzaam voor installatie in het laboratorium.