

Solução de problemas de PCCE incapaz de se conectar ao host ESXi do SideA ou do SideB

Contents

[Introduction](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve o procedimento para solucionar problemas quando o Packaged Contact Center Enterprise PCCE não consegue se conectar aos hosts VMware ESXi.

Contribuído por Mayur Vyas, engenheiro do TAC da Cisco.

Requirements

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

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Durante a fase de inicialização da implantação, o PCCE precisa de nome de usuário e senha do VMware ESXi para consultar o ESXi e comparar a configuração com a configuração de hardware atual. Se a configuração de hardware for válida, as tabelas de inventário de pccinventário, MachineHost, MachineAddress e Machine Service serão atualizadas com as informações da máquina local.

Problema

O PCCE, enquanto na seção "Configurar a implantação", não consegue se conectar aos hosts ESXi do lado A ou do lado B, como mostrado na 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.

Login do CCBU no 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
```

Etapa 2.

- Verifique se a porta 443 está aberta. Na máquina do Servidor de Banco de Dados e Administração Primária (ADS):

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

- Se a porta não estiver aberta, verifique se há firewall entre o servidor ADS e os hosts ESXi.
- Certifique-se de que a versão do ESXi seja a mesma em ambos os hosts ESXi.

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

- Coletar e revisar registros de host ESXi: [Coleta de informações de diagnóstico para hosts ESX/ESXi](#)
- Reiniciar o serviço sfcdb no host ESXi - /etc/init.d/sfcdb-watchdog restart

Note: A reinicialização do serviço sfcdb requer a devida diligência e a revisão da equipe do Vmware. Entre em contato com o especialista da Vmware para obter mais detalhes .