

Solucionar problemas do PCCE - Como restaurar o FQDN do Finesse e do CUIC na página de inventário

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve como restaurar o Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do Finesse e do Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) na página de inventário do Package Contact Center Enterprise (PCCE)

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- PCCE
- Finesse
- CUIC

Componentes Utilizados

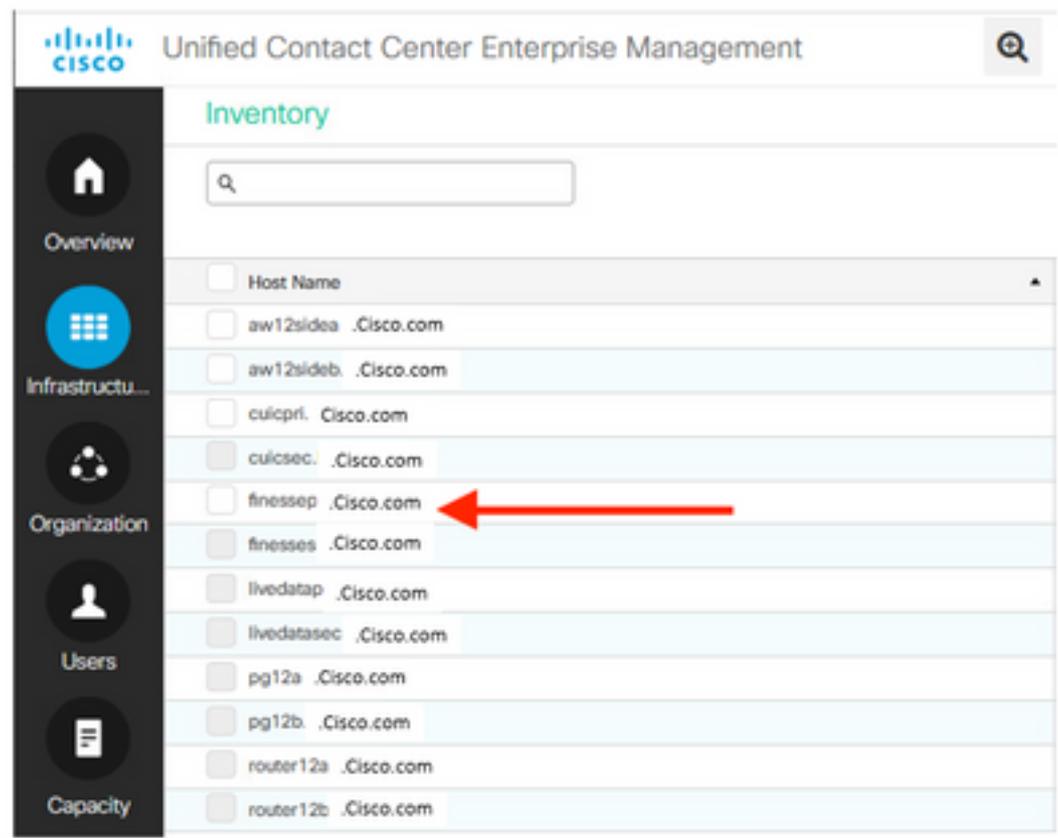
As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

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

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

No PCCE 12.0 Single Pane Of Glass (SPOG), a página Inventory normalmente relata o Finesse e outros componentes PCCE com o FQDN, como mostrado na imagem.



Problema

O PCCE SPOG em determinados cenários, na página Host Name Inventory, reporta entradas como nome de host em vez de FQDN.

Solução

Para garantir que na página de inventário no nome do host, os componentes PCCE sejam listados com o FQDN, você precisa seguir estas etapas necessárias:

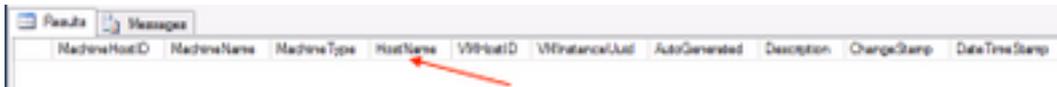
1. É importante descobrir o que foi inserido como nome de host do servidor durante a fase de configuração inicial. Se o FQDN foi inserido como nome de host na tabela de host da máquina (t_Machine_Host) no banco de dados AW (AWDB), você verá o FQDN na coluna MachineName. No entanto, se a entrada do arquivo de host nos servidores (Finesse, por exemplo) for apenas o nome do host e não FQDN, então o SPOG eventualmente relata o HostName.

2. Quando um servidor é adicionado ao PCCE webconfig e os detalhes do campo Nome do host são adicionados como nome do host/IP/FQDN, o valor do Nome do host fornecido é usado para buscar o FQDN.

- Primeiro, o arquivo de host do servidor adicionado e atualizar o campo HostName da tabela t_Machine_Host de acordo com o AWDB.
- Se nenhuma entrada for encontrada, o Servidor de Nome de Domínio (DNS) é consultado

para buscar o FQDN. Isso, por sua vez, é usado para atualizar o campo HostName da tabela t_Machine_Host em AWDB.

- Se a consulta DNS falhar devido a qualquer problema relacionado à resolução de registros DNS (pesquisas posteriores ou inversas para a entrada do servidor estão falhando), o que quer que esteja configurado no Nome do Host de Configuração da Web é usado para atualizar o campo HostName da tabela t_Machine_Host em AWDB.
 - O que estiver listado para a entrada do servidor no campo HostName da tabela t_Machine_Host em AWDB é o que está finalmente listado no inventário do PCCE SPOG.
3. O esquema da tabela t_Machine_Host é exibido como mostrado na imagem.



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

4. Para o escopo desta documentação, considere um exemplo em que o arquivo de host do servidor não tem entrada com FQDN. Nesse cenário, verifique o arquivo do host em todos os servidores. Certifique-se de que Finesse, CUIC e outros componentes PCCE sejam adicionados com o FQDN. Isso inclui os servidores AW de onde a solicitação é enviada.

5. Em seguida, faça um backup de banco de dados.

6. Para atualizar o t_Machine_Host:

- Reimplante o PCCE. Mude para uma implantação que excluirá completamente as tabelas da máquina e volte para o PCCE e forneça os detalhes novamente.
- Ou use o comando de atualização SQL para atualizar diretamente a tabela de host da máquina t_Machine_Host para servidores afetados (Finesse, etc.). Se esta etapa for selecionada, certifique-se de que todos os nós de banco de dados (logger/Aws) para ambos os lados estejam sincronizados assim que essa atualização for feita.

Note: É aconselhável atualizar manualmente a tabela de hosts da máquina apenas para a configuração do laboratório.