

Fehlerbehebung für PCCE - Wiederherstellung des FQDN von Finesse und CUIC auf der Seite "Bestand"

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie der vollständig qualifizierte Domänenname (FQDN) von Finesse und Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) auf der Bestandsseite auf Package Contact Center Enterprise (PCCE) wiederhergestellt werden kann.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- PCCE
- Finesse
- CUIC

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

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

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

In PCCE 12.0 Single Pane Of Glass (SPOG) meldet die Bestandsseite normalerweise Finesse und andere PCCE-Komponenten mit dem FQDN, wie im Bild gezeigt.

<input type="checkbox"/>	Host Name
<input type="checkbox"/>	aw12sidea .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	aw12sideb .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	culcpri .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	culcsec .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	finessep .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	finesses .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	livedatap .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	livedatasec .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	pg12a .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	pg12b .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	router12a .Cisco.com
<input type="checkbox"/>	router12b .Cisco.com

Problem

In bestimmten Szenarien meldet das PCCE-SPOG auf der Seite "Host Name Inventory" Einträge als Hostnamen und nicht als FQDN.

Lösung

Um sicherzustellen, dass die PCCE-Komponenten auf der Inventarseite des Hostnamens mit dem FQDN aufgeführt sind, müssen Sie die folgenden erforderlichen Schritte ausführen:

1. Es ist wichtig zu erfahren, was während der ersten Konfigurationsphase als Server-Hostname eingegeben wurde. Wenn FQDN in der Rechner-Hosttabelle (t_Machine_Host) in der AW-Datenbank (AWDB) als Hostname eingegeben wurde, wird der FQDN in der Spalte MachineName angezeigt. Wenn jedoch der Hostdateieintrag in den Servern (z. B. Finesse) nur der Hostname und nicht FQDN ist, meldet SPOG schließlich den HostName.

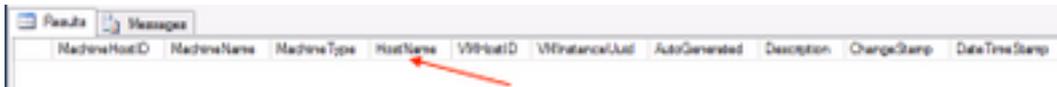
2. Wenn ein Server in der PCCE-Webkonfiguration hinzugefügt wird und Details für das Feld Hostname entweder als Hostname/IP/FQDN hinzugefügt werden, wird der angegebene Hostname-Wert zum Abrufen des FQDN verwendet.

- Entweder zuerst die Hostdatei des hinzugefügten Servers und aktualisieren Sie das Feld HostName der Tabelle t_Machine_Host entsprechend in AWDB.
- Wenn kein Eintrag gefunden wird, wird der Domain Name Server (DNS) abgefragt, um den

FQDN abzurufen. Dies wiederum wird verwendet, um das HostName-Feld der Tabelle t_Machine_Host in AWDB zu aktualisieren.

- Wenn die DNS-Abfrage aufgrund eines Problems fehlschlägt, das auf die Auflösung von DNS-Datensätzen zurückzuführen ist (die Vorwärts- oder Rückwärtssuche für den Servereintrag schlägt fehl), wird die im Webkonfig-Hostnamen konfigurierte Konfiguration verwendet, um das HostName-Feld der Tabelle t_Machine_Host in der AWDB zu aktualisieren.
- Was auch immer für den Eintrag des Servers im HostName-Feld der Tabelle t_Machine_Host in der AWDB aufgeführt ist, ist das, was schließlich im PCCE SPOG-Bestand aufgeführt ist.

3. Das Schema der t_Machine_Host-Tabelle sieht wie im Bild dargestellt aus.



MachineHostID	MachineName	MachineType	HostName	VRFHostID	VRFInstanceUUID	AutoGenerated	Description	ChangeStamp	DataTimeStamp
---------------	-------------	-------------	----------	-----------	-----------------	---------------	-------------	-------------	---------------

4. Im Rahmen dieser Dokumentation sollten Sie ein Beispiel betrachten, in dem die Hostdatei des Servers keinen Eintrag mit FQDN hat. In einem solchen Szenario überprüfen Sie die Hostdatei auf allen Servern. Stellen Sie sicher, dass Finesse-, CUIC- und andere PCCE-Komponenten mit dem FQDN hinzugefügt werden. Dazu gehören auch die AW-Server, von denen die Anfrage gesendet wird.

5. Als Nächstes muss eine DB-Sicherung durchgeführt werden.

6. So aktualisieren Sie t_Machine_Host:

- Stellen Sie das PCCE erneut bereit. Wechseln Sie zu einer Bereitstellung, die die Computertabellen vollständig löscht und wieder zurück auf PCCE umschaltet und die Details erneut bereitstellt.
- Oder verwenden Sie den SQL-Aktualisierungsbefehl, um die Rechner-Hosttabelle t_Machine_Host für betroffene Server (Finesse usw.) direkt zu aktualisieren. Wenn dieser Schritt ausgewählt ist, stellen sicher, dass alle Datenbankknoten (Logger/Aws) für beide Seiten synchronisiert werden, sobald diese Aktualisierung erfolgt ist.

Hinweis: Die manuelle Aktualisierung der Rechner-Host-Tabelle ist nur für die Laboreinrichtung empfehlenswert.