

Dépannage de PCCE - Comment restaurer FQDN de Finesse et CUIC dans la page Inventaire

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment restaurer le nom de domaine complet (FQDN) de Finesse et de Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) dans la page d'inventaire de Package Contact Center Enterprise (PCCE).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- PCCE
- Finesse
- CUIC

Components Used

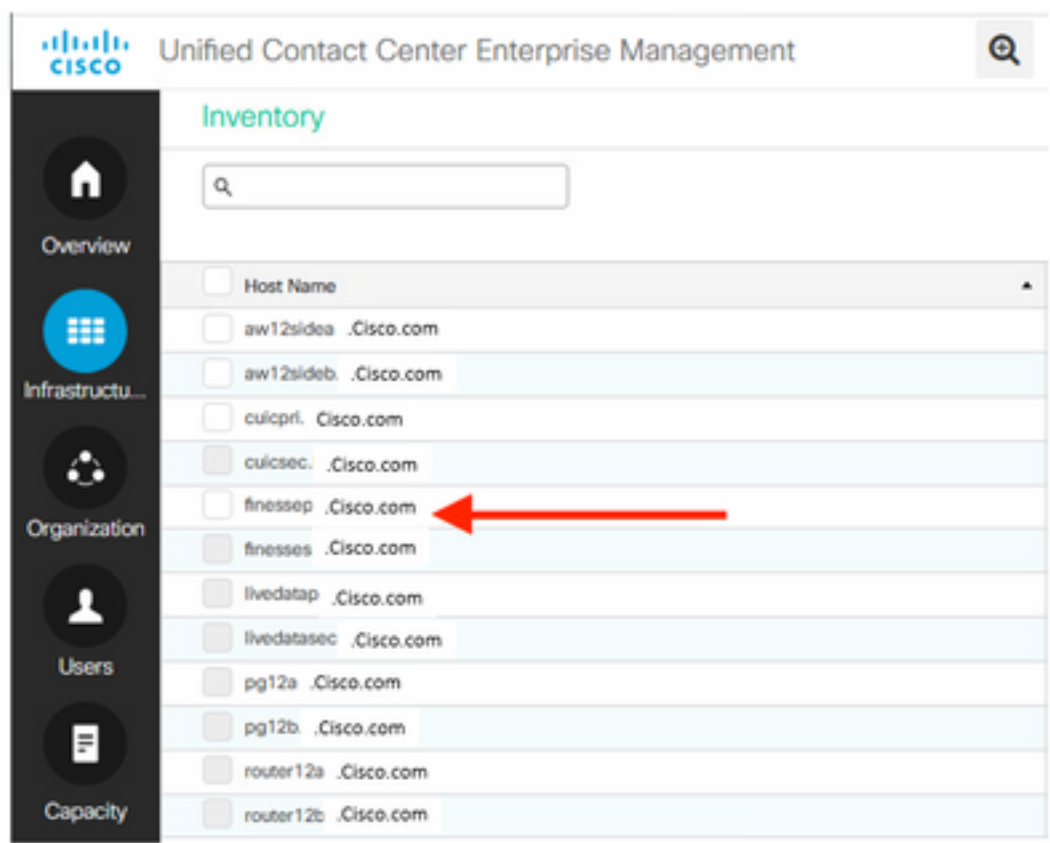
Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

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

Informations générales

Dans PCCE 12.0 Single Pane Of Glass (SPOG), la page Inventaire signale normalement Finesse et d'autres composants PCCE avec le nom de domaine complet (FQDN), comme le montre l'image.



Problème

PCCE SPOG sur certains scénarios, sur la page Inventaire des noms d'hôte, signale les entrées en tant que nom d'hôte au lieu du nom de domaine complet.

Solution

Pour vous assurer que dans la page d'inventaire du nom d'hôte, les composants PCCE sont répertoriés avec le nom de domaine complet (FQDN), vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Il est important de savoir ce qui a été entré en tant que nom d'hôte du serveur au cours de la phase de configuration initiale. Si le nom de domaine complet (FQDN) a été entré en tant que nom d'hôte dans la table d'hôtes de l'ordinateur (t_Machine_Host) dans la base de données AW (AWDB), le nom de domaine complet (FQDN) apparaît dans la colonne MachineName. Cependant, si l'entrée de fichier d'hôte dans les serveurs (Finesse par exemple) est uniquement le nom d'hôte et non le nom de domaine complet, alors SPOG signale finalement le nom d'hôte.

2. Lorsqu'un serveur est ajouté dans la configuration Web PCCE et que les détails du champ Nom d'hôte sont ajoutés en tant que nom d'hôte/IP/nom de domaine complet (FQDN), la valeur de nom d'hôte fournie est ensuite utilisée pour récupérer le nom de domaine complet (FQDN).

- Vous devez d'abord ajouter le fichier d'hôte du serveur et mettre à jour le champ HostName de la table t_Machine_Host en conséquence dans AWDB.

- Si aucune entrée n'est trouvée, le serveur de noms de domaine (DNS) est demandé pour récupérer le nom de domaine complet. Ceci est utilisé à son tour pour mettre à jour le champ HostName de la table t_Machine_Host dans AWDB.
- Si la requête DNS échoue en raison d'un problème lié à la résolution d'enregistrement DNS (les recherches directes ou inversées pour l'entrée du serveur échouent), tout ce qui est configuré dans le nom d'hôte de configuration Web est utilisé pour mettre à jour le champ Nom d'hôte de la table t_Machine_Host dans AWDB.
- Tout ce qui est indiqué pour l'entrée du serveur dans le champ HostName de la table t_Machine_Host dans AWDB est ce qui est finalement indiqué dans l'inventaire de PCCE SPOG.

3. Le schéma de la table t_Machine_Host apparaît comme illustré dans l'image.

MachineHostID	MachineName	MachineType	HostName	VHostID	Winance/Just	AutoGenerated	Description	ChangeStamp	DataTimeStamp
---------------	-------------	-------------	----------	---------	--------------	---------------	-------------	-------------	---------------

4. Pour la portée de cette documentation, prenez un exemple où le fichier d'hôte du serveur n'a pas d'entrée avec le nom de domaine complet (FQDN). Dans un tel scénario, vérifiez le fichier hôte sur tous les serveurs. Assurez-vous que Finesse, CUIC et d'autres composants PCCE sont ajoutés avec le FQDN. Cela inclut les serveurs AW à partir desquels la demande est envoyée.

5. Ensuite, effectuez une sauvegarde de la base de données.

6. Afin de mettre à jour t_Machine_Host :

- Redéployer le PCCE. Basculez vers un déploiement qui supprimera complètement les tables des machines et basculez à nouveau vers PCCE pour fournir les détails.
- Ou utilisez la commande SQL update pour mettre directement à jour la table d'hôtes de la machine t_Machine_Host pour les serveurs affectés (Finesse, etc.). Si cette étape est sélectionnée ; assurez-vous que tous les noeuds de base de données (logger/Aws) des deux côtés doivent être synchronisés une fois cette mise à jour effectuée.

Note: La mise à jour manuelle de la table d'hôtes de la machine est recommandée uniquement pour la configuration des travaux pratiques.