PCCE 문제 해결 - 인벤토리 페이지에서 Finesse 및 CUIC의 FQDN을 복원하는 방법

목차

[소개](#)
[사전 요구 사항](#)
[요구 사항](#)
[사용되는 구성 요소](#)
[배경 정보](#)
[문제](#)
[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 PCCE(Package Contact Center Enterprise)의 인벤토리 페이지에서 Finesse 및 Cisco CUIC(Unified Intelligent Center)의 FQDN(Fully Qualified Domain Name)을 복원하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- PCCE
- Finesse
- CUIC

사용되는 구성 요소

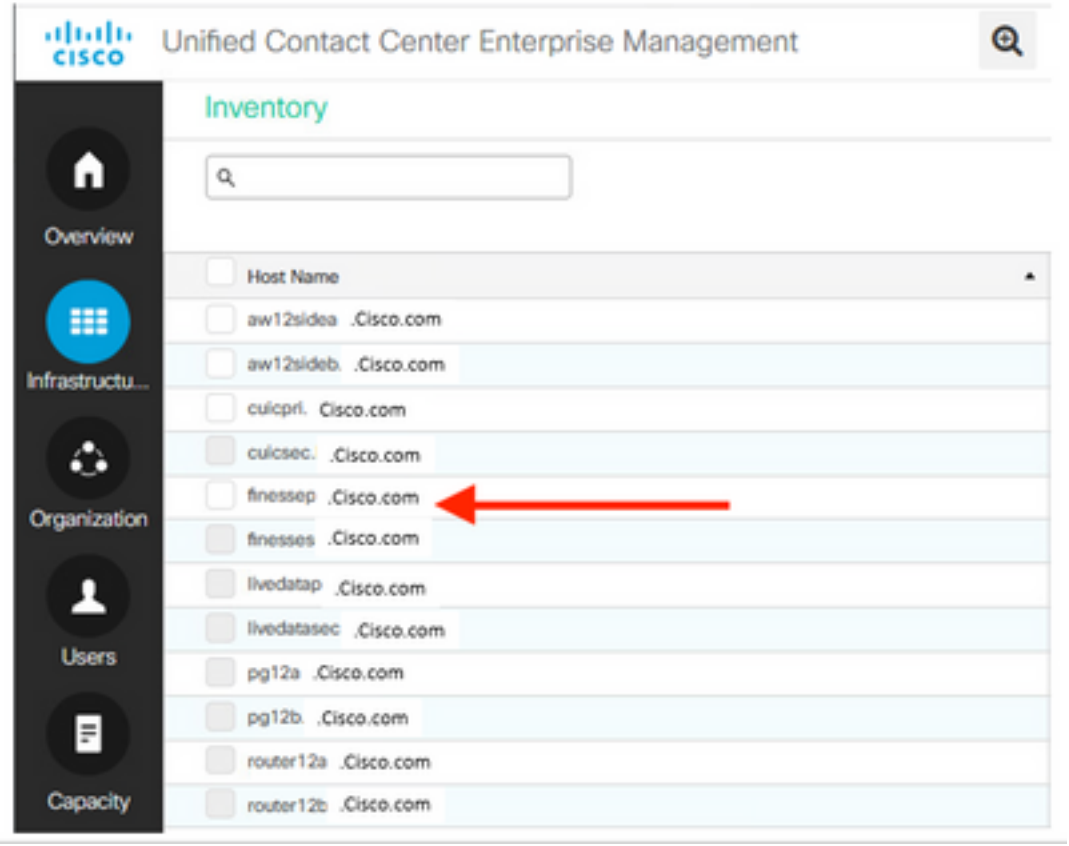
이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

PCCE 12.0 SPOG(Single Pane Of Glass)에서 Inventory(인벤토리) 페이지는 일반적으로 이미지에 표시된 대로 FQDN을 사용하여 Finesse 및 기타 PCCE 구성 요소를 보고합니다.



문제

특정 시나리오의 PCCE SPOG는 Host Name Inventory 페이지에서 FQDN 대신 호스트 이름으로 항목을 보고합니다.

솔루션

호스트 이름의 인벤토리 페이지에서 PCCE 구성 요소가 FQDN과 함께 나열되도록 하려면 다음 필수 단계를 수행해야 합니다.

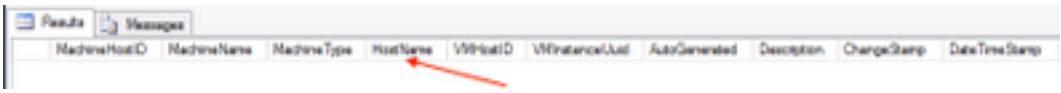
1. 초기 컨피그레이션 단계에서 서버 호스트 이름으로 입력한 내용을 확인하는 것이 중요합니다 .AWDB(AW 데이터베이스)의 컴퓨터 호스트 테이블(t_Machine_Host)에서 FQDN을 호스트 이름으로 입력한 경우 MachineName 열에 FQDN이 표시됩니다.그러나 서버의 호스트 파일 항목(예: Finesse)이 FQDN이 아닌 호스트 이름일 경우 SPOG는 결국 HostName을 보고합니다.

2. PCCE webconfig에 서버를 추가하고 Host Name(호스트 이름) 필드에 대한 세부 정보를 hostname/IP/FQDN으로 추가하면 제공된 호스트 이름 값을 사용하여 FQDN을 가져옵니다.

- 추가된 서버의 호스트 파일을 먼저 추가하고 AWDB에서 이에 따라 t_Machine_Host 테이블의 HostName 필드를 업데이트합니다.
- 항목을 찾을 수 없으면 DNS(Domain Name Server)에 FQDN을 가져오도록 쿼리합니다.이는 AWDB에서 t_Machine_Host 테이블의 HostName 필드를 업데이트하는 데 사용됩니다.
- DNS 레코드 확인(서버 항목에 대한 정방향 또는 역방향 조회 실패)으로 인해 DNS 쿼리가 실패할 경우 웹 구성 호스트 이름에 구성된 것은 AWDB에서 t_Machine_Host 테이블의 HostName 필드를 업데이트하는 데 사용됩니다.
- AWDB의 t_Machine_Host 테이블의 HostName 필드에 서버 항목에 대해 나열되는 항목은

PCCE SPOG의 인벤토리에 마지막으로 나열된 항목입니다.

3 .t_Machine_Host 테이블의 스키마는 이미지에 표시된 대로 표시됩니다.



4. 이 설명서의 범위에 대해 서버의 호스트 파일에 FQDN의 항목이 없는 예를 고려하십시오.이러한 시나리오에서는 모든 서버의 호스트 파일을 확인합니다.Finesse, CUIC 및 기타 PCCE 구성 요소가 FQDN과 함께 추가되었는지 확인합니다.여기에는 요청이 전송되는 AW 서버가 포함됩니다.

5. 다음으로 DB 백업을 수행합니다.

6. t_Machine_Host를 갱신하려면

- PCCE를 다시 구축합니다.시스템 테이블을 완전히 삭제하고 PCCE로 다시 전환하여 세부 정보를 다시 제공하는 구축으로 전환합니다.
- 또는 SQL update 명령을 사용하여 영향을 받는 서버(Finesse 등)에 대해 머신 호스트 테이블 t_Machine_Host를 직접 업데이트합니다. 이 단계를 선택한 경우이 업데이트가 완료되면 양쪽의 모든 데이터베이스 노드(로거/AWS)가 동기화되어야 합니다.

참고:시스템 호스트 테이블을 수동으로 업데이트하는 것은 랩 설정에만 권장됩니다.