

PCCE故障排除 — 如何在清單頁面中還原Finesse和CUIC的FQDN

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹如何在套裝聯絡中心企業版(PCCE)的清單頁面中還原Finesse和Cisco Unified Intelligent Center(CUIC)的完全限定域名(FQDN)

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- PCCE
- Finesse
- CUIC

採用元件

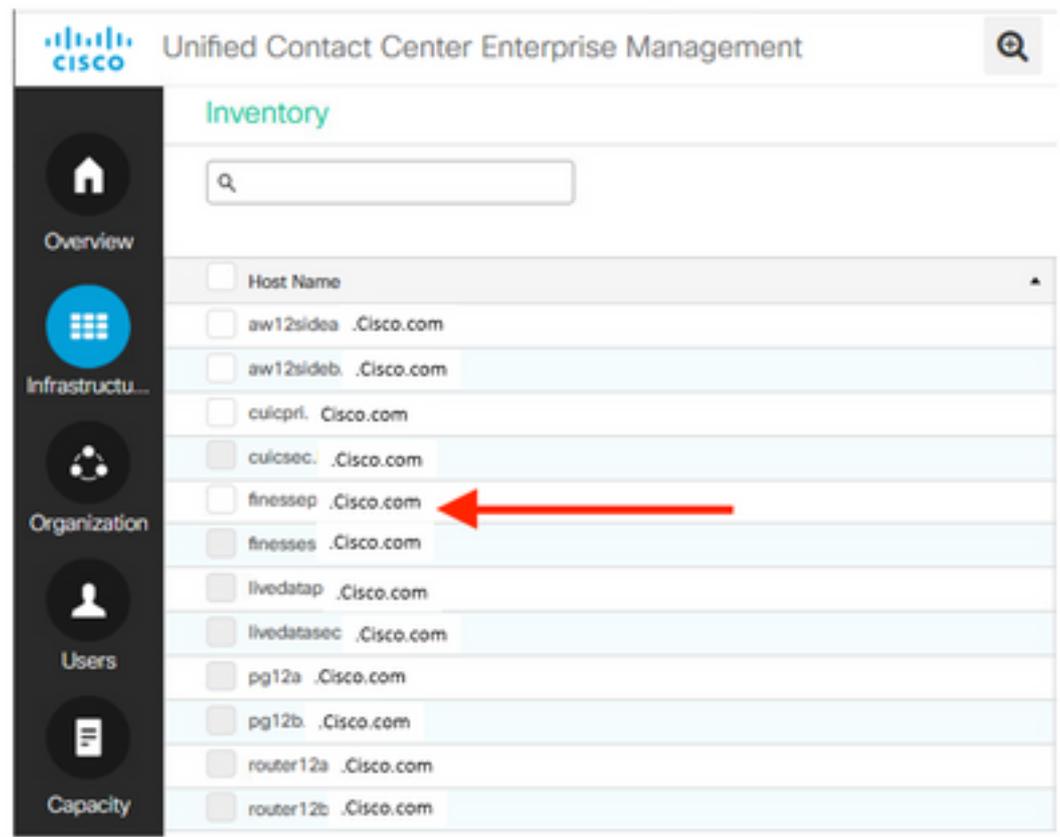
本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

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

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

在PCCE 12.0單一窗格(SPOG)中，「清單」頁面通常報告FQDN為Finesse和其他PCCE元件，如圖所示。



問題

PCCE SPOG在某些場景中，在Host Name Inventory頁面上，將條目報告為主機名而不是FQDN。

解決方案

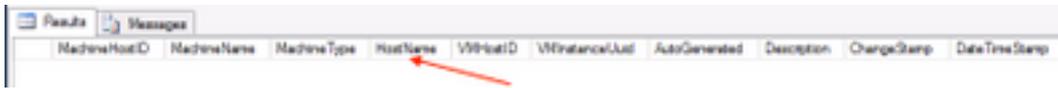
要確保主機名的清單頁面中列出了PCCE元件和FQDN，您需要執行以下必需步驟：

1.瞭解在初始配置階段作為伺服器主機名輸入的內容非常重要。如果在AW資料庫(AWDB)中的電腦主機表(t_Machine_Host)中輸入FQDN作為主機名，則在MachineName列中會看到FQDN。但是，如果伺服器中的hostfile條目（例如Finesse）只是主機名而非FQDN，則SPOG最終會報告HostName。

2.在PCCE webconfig中新增伺服器並將「主機名」欄位的詳細資訊新增為主機名/IP/FQDN時，則使用提供的主機名值獲取FQDN。

- 首先新增伺服器的主機檔案，然後在AWDB中相應地更新t_Machine_Host表的HostName欄位。
- 如果未找到任何條目，將查詢域名伺服器(DNS)以獲取FQDN。這又用於更新AWDB中的t_Machine_Host表的HostName欄位。
- 如果DNS查詢由於與DNS記錄解析相關的任何問題而失敗（對伺服器條目的正向或反向查詢失敗），則在Web配置主機名中配置的任何內容都用於更新AWDB中的t_Machine_Host表的HostName欄位。
- 在t_Machine_Host表的AWDB中的HostName欄位中為伺服器條目列出的任何內容，最後都列在PCCE SPOG的清單中。

3.t_Machine_Host表的架構如下圖所示。



MachineHostID	MachineName	MachineType	HostName	VHostID	VHostanceUnit	AutoGenerated	Description	ChangeStamp	DataTimeStamp
---------------	-------------	-------------	----------	---------	---------------	---------------	-------------	-------------	---------------

4.對於本文檔的範圍，請考慮伺服器的主機檔案沒有包含FQDN的條目的示例。在這種情況下，請檢查所有伺服器中的主機檔案。確保使用FQDN新增Finesse、CUIC和其他PCCE元件。其中包括傳送請求的AW伺服器。

5.接下來進行資料庫備份。

6.要更新t_Machine_Host，請執行以下操作：

- 重新部署PCCE。切換到將完全刪除電腦表的部署，然後切換回PCCE並再次提供詳細資訊。
- 或者使用SQL update命令直接為受影響的伺服器（Finesse等）更新電腦主機表 t_Machine_Host。如果選擇此步驟；請確保在進行此更新後，雙方的所有資料庫節點（記錄器 /Aws）都應同步。

附註：僅建議實驗室設定手動更新電腦主機表。