

Solución de problemas de PCCE: cómo restaurar FQDN de Finesse y CUIC en la página de inventario

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo restaurar el nombre de dominio completo (FQDN) de Finesse y Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) en la página de inventario de Package Contact Center Enterprise (PCCE)

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- PCCE
- Finesse
- CUIC

Componentes Utilizados

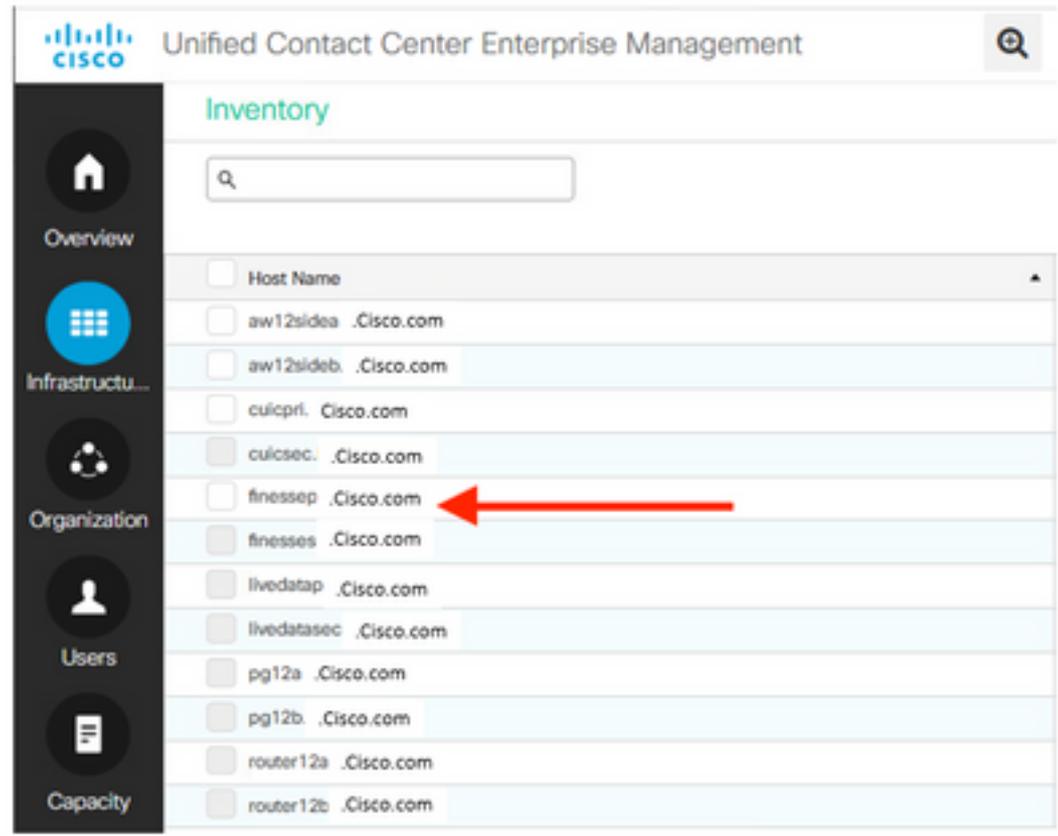
La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- 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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

En PCCE 12.0, Panel de vidrio único (SPOG), la página Inventario normalmente informa de Finesse y otros componentes PCCE con el FQDN, como se muestra en la imagen.



The screenshot displays the 'Inventory' page in the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The page title is 'Unified Contact Center Enterprise Management'. The left sidebar contains navigation icons for Overview, Infrastructure, Organization, Users, and Capacity. The main content area shows a search bar and a table of host names. A red arrow points to the entry 'finessep .Cisco.com'.

Host Name
aw12sidea .Cisco.com
aw12sideb .Cisco.com
culcpri .Cisco.com
culcsec .Cisco.com
finessep .Cisco.com
finesse .Cisco.com
livedatap .Cisco.com
livedatasec .Cisco.com
pg12a .Cisco.com
pg12b .Cisco.com
router12a .Cisco.com
router12b .Cisco.com

Problema

PCCE SPOG en determinados escenarios, en la página Inventario de nombres de host, informa de las entradas como nombre de host en lugar del FQDN.

Solución

Para asegurarse de que en la página de inventario en el nombre de host, los componentes PCCE se enumeran con el FQDN, debe seguir estos pasos obligatorios:

1. Es importante averiguar qué se ingresó como nombre de host del servidor durante la fase de configuración inicial. Si se ha introducido FQDN como nombre de host en la tabla de host del equipo (t_Machine_Host) en la base de datos de AW (AWDB), verá el FQDN en la columna MachineName. Sin embargo, si la entrada del archivo de host en los servidores (por ejemplo, Finesse) es sólo el nombre de host y no FQDN, SPOG finalmente informa el nombreHost.

2. Cuando se agrega un servidor en la configuración web de PCCE y se agregan los detalles del campo Nombre de host como nombre de host/IP/FQDN, se utiliza el valor de Nombre de host proporcionado para obtener el FQDN.

- Primero el archivo host del servidor agregado y actualice el campo HostName de la tabla t_Machine_Host según corresponda en AWDB.
- Si no se encuentra ninguna entrada, se consulta al servidor de nombres de dominio (DNS)

para obtener el FQDN. Esto a su vez se utiliza para actualizar el campo HostName de la tabla t_Machine_Host en AWDB.

- Si falla la consulta DNS debido a cualquier problema relacionado con la resolución del registro DNS (fallan las búsquedas hacia delante o hacia atrás de la entrada del servidor), se utilizará lo que esté configurado en el nombre de host de configuración web para actualizar el campo HostName de la tabla t_Machine_Host en AWDB.
 - Lo que se enumera para la entrada del servidor en el campo HostName de la tabla t_Machine_Host en AWDB es lo que finalmente se enumera en el inventario de PCCE SPOG.
3. El esquema de la tabla t_Machine_Host aparece como se muestra en la imagen.



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

4. Para ver el alcance de esta documentación, considere un ejemplo en el que el archivo host del servidor no tenga entrada con FQDN. En este escenario, verifique en el archivo host en todos los servidores. Asegúrese de que los componentes Finesse, CUIIC y otros PCCE se agregan con el FQDN. Esto incluye los servidores AW desde donde se envía la solicitud.

5. A continuación, realice una copia de seguridad de la base de datos.

6. Para actualizar t_Machine_Host::

- Vuelva a implementar el PCCE. Cambie a una implementación que elimine completamente las tablas de la máquina y vuelva a pasar a PCCE y proporcione los detalles de nuevo.
- O bien, utilice el comando SQL update para actualizar directamente la tabla de host del equipo t_Machine_Host para los servidores afectados (Finesse, etc). Si se selecciona este paso; asegúrese de que todos los nodos de base de datos (logger/Aws) para ambos lados estén sincronizados una vez que se realice esta actualización.

Nota: La actualización manual de la tabla de host de máquina sólo se recomienda para la configuración del laboratorio.