

PCCEのトラブルシューティング：インベントリページでFinesseおよびCUICのFQDNを復元する方法

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Package Contact Center Enterprise(PCCE)のインベントリページでFinesseおよびCisco Unified Intelligent Center(CUIC)の完全修飾ドメイン名(FQDN)を復元する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- PCCE
- Finesse
- CUIC

使用するコンポーネント

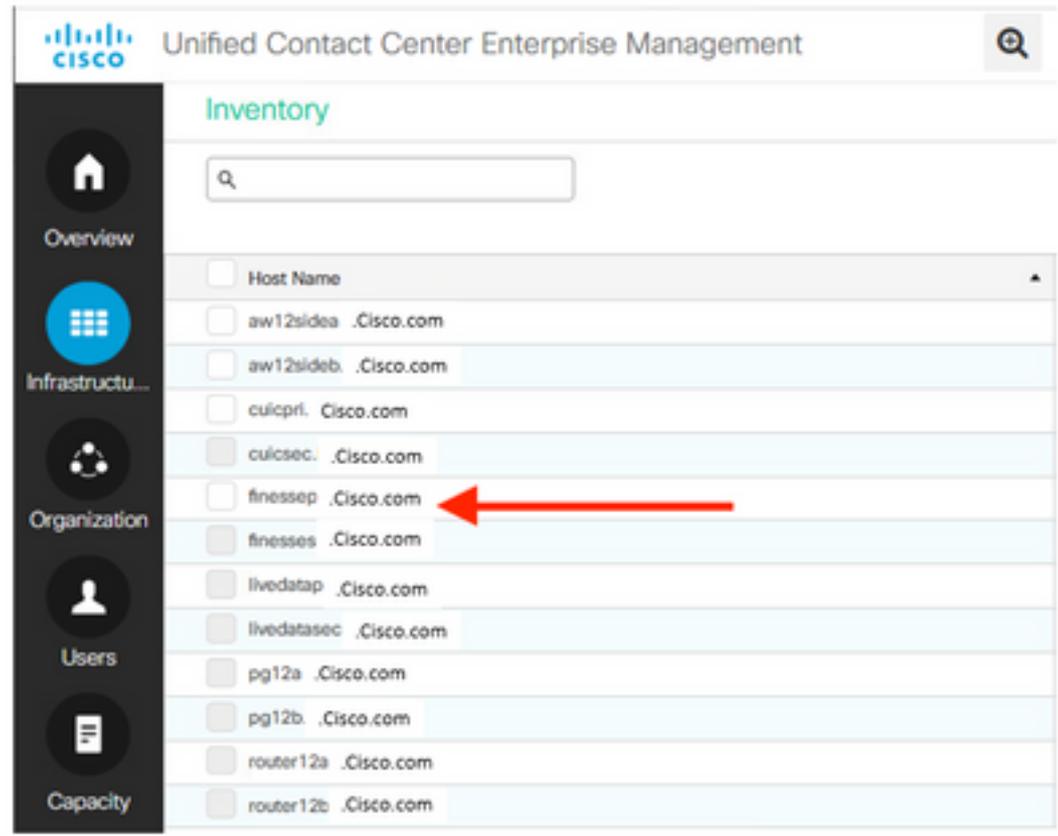
このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

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

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

PCCE 12.0 Single Pane Of Glass(SPOG)では、図に示すように、[Inventory]ページは通常、FQDNを持つFinesseおよびその他のPCCEコンポーネントを報告します。



問題

特定のシナリオのPCCE SPOGでは、[Host Name Inventory]ページで、FQDNではなくホスト名としてエントリがレポートされます。

解決方法

ホスト名のインベントリページで、PCCEコンポーネントがFQDNと共にリストされていることを確認するには、次の手順を実行する必要があります。

1.初期設定フェーズでサーバホスト名として入力された内容を確認することが重要です。AWデータベース(AWDB)のマシンホストテーブル(t_Machine_Host)にFQDNがホスト名として入力された場合、MachineName列にFQDNが表示されます。ただし、サーバのホストファイルエントリ (Finesseなど) がホスト名であり、FQDNではない場合、SPOGは最終的にホスト名を報告します。

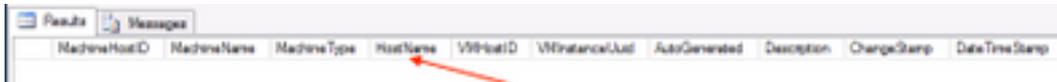
2.サーバがPCCE webconfigに追加され、[Host Name]フィールドの詳細がhostname/IP/FQDNとして追加されると、指定されたホスト名の値がFQDNのフェッチに使用されます。

- 追加したサーバのホストファイルを最初に更新し、AWDBでt_Machine_HostテーブルのHostNameフィールドを適宜更新します。
- エントリが見つからない場合は、ドメインネームサーバ(DNS)が照会され、FQDNが取得されます。これは、AWDBのt_Machine_HostテーブルのHostNameフィールドを更新するために

使用されます。

- DNSレコードの解決 (サーバエントリの前方参照または逆参照が失敗する) に関連する問題が原因でDNSクエリが失敗した場合、Web Config Host Nameで設定されている情報は、AWDBのt_Machine_HostテーブルのHostNameフィールドを更新にとして使用されます。
- AWDBのt_Machine_HostテーブルのHostNameフィールドのサーバのエントリに対して何がリストされるかは、最後にPCCE SPOGのインベントリにリストされます。

を選択します。t_Machine_Hostテーブルのスキーマは、図のように表示されます。



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

4.このドキュメントのスコープについては、サーバのホストファイルにFQDNを持つエントリがない例を検討してください。このようなシナリオでは、すべてのサーバのホストファイルをチェックします。Finesse、CUIC、およびその他のPCCEコンポーネントがFQDNで追加されていることを確認します。これには、要求の送信元のAWサーバが含まれます。

5.次にDBバックアップを取ります。

6. t_Machine_Hostを更新するには、次の手順を実行します。

- PCCEを再配備します。マシンテーブルを完全に削除し、PCCEに戻り、詳細を再度提供する導入に切り替えます。
- または、SQL updateコマンドを使用して、該当するサーバ (Finesseなど) のマシンホストテーブルt_Machine_Hostを直接更新します。この手順を選択した場合、このアップデートが行われた後、両側のすべてのデータベースノード (ロガー/Aws) が同期していることを確認します。

注：マシンのホストテーブルを手動で更新することは、ラボのセットアップでのみ推奨されます。