# CUCM IM and Presence Service与具有Oracle数据库的外部数据库的连接问题

## 目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[问题1.无法建立与外部Oracle数据库的连接](#)
[解决方案](#)
[问题2.配置合规性功能后，Cisco XCP消息存档器无法启动](#)
[解决方案](#)
[问题3.一旦配置了持续聊天功能，Cisco Text Conference Manager服务便无法启动](#)
[解决方案](#)
[验证IM and Presence服务上的外部数据库连接状态](#)
[步骤](#)

## 简介

本文档介绍如何对连接到Cisco Unified Communications Manager(CUCM)上IM and Presence Service的Oracle数据库时可能遇到的问题进行故障排除。

## 先决条件

### 要求

思科建议您了解Cisco Unified Communications Manager上即时消息和在线状态服务的数据库设置。

### 使用的组件

本文档中的信息基于Cisco Unified Communications Manager上IM and Presence Service的数据库设置。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

# 问题1.无法建立与外部Oracle数据库的连接

# 解决方案

对于任何Oracle数据库连接问题，首先检查您是否已完成以下步骤：

1. 已创建表空间。
2. 已创建数据库用户。
3. 已授予数据库用户的权限。

   **提示：**有关详细信息，请参阅Oracle Installation and Setup。
4. 已验证表空间。

   检查是否使用了正确的用户名、口令和表空间组合。要确定Oracle数据库可用的表空间，请以SYSDBA身份执行此查询：

   ```
   SELECT DEFAULT_TABLESPACE FROM DBA_USERS WHERE USERNAME = 'lower_case_username';
   ```

   **注意：**用户名必须大写且用单引号（字符串文字）表示，这样此命令才能成功，即使您定义的用户是小写字符。

   确保使用正确的默认端口号，并且数据库和即时消息和在线状态服务节点之间没有防火墙。Oracle的默认端口号为1521，启用安全套接字层(SSL)的Oracle的默认端口号为2482。如果需要，可以选择其他端口号；但是，它必须与外部数据库服务器上的可用端口匹配。仅当端口号与其他服务冲突时才更改该端口号。有关可用端口的列表，请参阅《Cisco Unified Communications Manager的TCP和UDP端口使用指南》。

   **注意：**即使Internet控制消息协议(ICMP)/ping通，建立数据库连接也使用不同的端口。

   验证Cisco XCP路由器已重新启动、已配置数据库且运行。
5. 已通过从根执行以下命令来验证Oracle数据库连接的状态：

   ```
   ORACLE_HOME=/usr/lib/oracle/client_1/ export PATH="$ORACLE_HOME/bin:$PATH"
   export LD_LIBRARY_PATH="$ORACLE_HOME/lib:$LD_LIBRARY_PATH" sqlplus
   username/password@dsn
   The data source name (dsn) value can be obtained from the
   $ORACLE_HOME/network/admin/tnsnames.ora file
   ```

**警告**：如果即时消息和在线状态服务使用IPv6连接到外部数据库服务器，请确保为IPv6配置企业参数，并在部署中的每个节点上为IPv6设置Eth0;否则，与外部数据库服务器的连接将失败。消息存档器和Cisco XCP文本会议管理器将无法连接到外部数据库，并且将失败。有关如何在IM and Presence服务上配置IPv6的信息，请参阅Cisco Unified Communications Manager上的IM and Presence服务的配置和管理。

**注意**：IM and Presence Service节点遵循可扩展消息和在线状态协议(XMPP)规范，使用UTF8字符编码。这允许节点同时使用多种语言运行，并在客户端界面中正确显示特殊语言字符。如果要将Oracle与节点一起使用，则必须将其配置为支持UTF8。

**注意**：选择Oracle作为数据库类型时，“启用**SSL”复**选框将变为活动状态。当**Enable SSL**复选框或生成的**Certificate**下拉字段被修改时，将发送通知，以重新启动分配给外部数据库的相应服务。系统将生成与Cisco XCP消息存档器或Cisco XCP文本会议管理器相关的消息。必须为其启用SSL的证书必须上传到**cup-xmpp-trust存**储。您必须等待15分钟，证书才能传播到IM and Presence Service群集的所有节点。如果不等待，则未传播证书的节点上的SSL连接将失败。如果证书丢失或已从**cup-xmpp-trust**存储中删除，则在Cisco Unified Communications Manager实时监控工具(RTMT)中引发警报。

## 问题2.配置合规性功能后，Cisco XCP消息存档器无法启动

## 解决方案

从节点取消分配外部数据库并重新分配它，即使“系统配置故障排除器”窗口显示外部数据库连接的状态为“正常”。

## 问题3.一旦配置了持续聊天功能，Cisco Text Conference Manager服务便无法启动

## 解决方案

从节点取消分配外部数据库并重新分配它，即使“系统配置故障排除器”窗口显示外部数据库连接的状态为“正常”。

## 验证IM and Presence服务上的外部数据库连接状态

即时消息和在线状态服务在外部数据库上提供以下状态信息：

- 数据库可达性 — 验证即时消息和在线状态服务是否能ping通外部数据库。
- 数据库连接 — 验证IM and Presence服务是否已成功与外部数据库建立开放数据库连接(ODBC)连接。

**注意**：如果IM and Presence Service丢失与外部数据库的ODBC连接，它会生成警报。

## 步骤

1. 登录Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Administration用户界面。选择**Messaging > External Server Setup > External Databases**。

2. 单击 **Find**。

3. 选择要查看的外部数据库条目。

4. 在“外部数据库状态”部分，验证外部数据库的每个结果项旁**都有复选**标记。