

# Error de la infraestructura de la Mensajería CUIC XMPP en los informes vivos de los datos

## Contenido

[Introducción](#)

[El problema 1. OpenFire \(CCX servicio de notificación\) está abajo](#)

[Solución](#)

[Problema del problema 2. con la suscripción](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe el error, “error que pone al día la información del filtro. Error de la infraestructura de la Mensajería XMPP” cuando usted accede los datos vivos señala sobre la inteligencia unificada Cisco Centrer (CUIC). Los informes vivos de los datos son nuevos informes introducidos en CUIC y son el equivalente de los informes en tiempo real del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

CUIC abre una suscripción en el caso del OpenFire de UCCX para obtener los datos del motor UCCX. OpenFire es un Collaboration Server en tiempo real de fuente abierta que utiliza la Mensajería y el protocolo extensibles de la presencia (XMPP) como su protocolo de mensajería.

Cuando usted accede los informes vivos de los datos, este mensaje aparece: Error que pone al día la información del filtro. Error de la infraestructura de la Mensajería XMPP. Este error ocurre cuando el CUIC no puede inscribir al caso del OpenFire que sucede en uno de dos escenarios:

- El OpenFire (CCX servicio de notificación) está abajo
- Hay un problema con la suscripción

## El problema 1. OpenFire (CCX servicio de notificación) está abajo

Paso 1: Verifique que los funcionamientos Cisco del servicio de notificación UCCX unificaran el servicio de notificación CCX

Paso 2: Recoja los registros CUIC y busque esta línea:

```
0000000206: Dec 04 2013 18:52:51.146 +0530:
%CCBU__CUIC_REALTIME-3-XMPP_USER_CONNECTION_FAILURE: %[error_message=The connection
listener has detected that the connection was dropped due to an error: stream:error
(system-shutdown)][exception=stream:error (system-shutdown)]: Failed to connect
and/or authenticate with the XMPP server
```

# Solución

Comience el servicio de notificación de Cisco UCCX y recomience los servicios CUIC. Vea también el [error de la infraestructura de la Mensajería XMPP mientras que funciona con un gadget o viva los informes de los datos](#).

## Problema del problema 2. con la suscripción

Cuando usted actualiza para liberar 10.x o cualquier versión anterior, el sistema no se marca para saber si hay configuración del servicio de nombre del dominio (DNS). Es posible que el sistema utilizó previamente la versión 8.0 donde no está obligatorio el DNS. Cuando usted actualiza para liberar 10.x, usted puede agregar el DNS y el dominio.

A veces, el nombre de dominio completo (FQDN) no se pone al día en un archivo determinado. Observe este ejemplo:

Nombre del servidor: **uccx10pub**

Se agrega el dominio **cisco.com**.

El archivo interno **cuic\_common.properties** muestra esto:

```
## XMPP Connection details
xmppServerHost =uccx10pub
xmppServerPort = 5222
xmppServerDomain =uccx10pub
xmppServerPubsub_domain =uccx10pub
xmppServerUsername = admin
xmppServerPassword = admin
xmppScheme = https
```

El archivo interno **cuic\_common.properties** debe en lugar de otro parecer esto con el FQDN:

```
## XMPP Connection details
xmppServerHost =uccx10pub.cisco.com
xmppServerPort = 5222
xmppServerDomain =uccx10pub.cisco.com
xmppServerPubsub_domain =uccx10pub.cisco.com
xmppServerUsername = admin
xmppServerPassword = admin
xmppScheme = https
```

Los registros CUIC muestran este error con la suscripción:

```
## XMPP Connection details
xmppServerHost =uccx10pub.cisco.com
xmppServerPort = 5222
xmppServerDomain =uccx10pub.cisco.com
xmppServerPubsub_domain =uccx10pub.cisco.com
xmppServerUsername = admin
xmppServerPassword = admin
xmppScheme = https
```

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCuo75043](#).

## Solución

Agregue la información sobre el dominio y el DNS antes de que usted realice la actualización. El Centro de Asistencia Técnica (TAC) puede obtener una cuenta remota del soporte y poner al día manualmente el archivo con el FQDN.