

Erreur d'infrastructure de Messagerie CUIC XMPP dans des états vivants de données

Contenu

[Introduction](#)

[Le problème 1. OpenFire \(CCX service de notification\) est en baisse](#)

[Solution](#)

[Question du problème 2. avec l'abonnement](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit l'erreur, « erreur mettant à jour les informations de filtre. Erreur d'infrastructure de Messagerie XMPP » quand vous accédez à des données vivantes rend compte de l'intelligence Center (CUIC) de Cisco Unified. Les états vivants de données sont de nouveaux états présentés dans CUIC et sont l'équivalent des états en temps réel du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

CUIC ouvre un abonnement à l'exemple d'OpenFire d'UCCX afin d'obtenir des données de l'engine UCCX. OpenFire est un serveur de real time collaboration d'open-source qui utilise la Messagerie et la présence extensibles Protocol (XMPP) en tant que son protocole de messagerie.

Quand vous accédez aux états vivants de données, ce message apparaît : Erreur mettant à jour les informations de filtre. Erreur d'infrastructure de Messagerie XMPP. Cette erreur se produit quand le CUIC ne peut pas s'abonner à l'exemple d'OpenFire qui se produit dans un de deux scénarios :

- L'OpenFire (CCX service de notification) est en baisse
- Il y a une question avec l'abonnement

Le problème 1. OpenFire (CCX service de notification) est en baisse

Étape 1 : Vérifiez que le service de notification UCCX dirige le service de notification de Cisco Unified CCX

Étape 2 : Collectez les logs CUIC et recherchez cette ligne :

```
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
```

Solution

Commencez le service de notification de Cisco UCCX et redémarrez les services CUIC. Voir également [l'erreur d'infrastructure de Messagerie XMPP tout en exécutant un instrument ou des états vivants de données](#).

Question du problème 2. avec l'abonnement

Quand vous améliorez pour relâcher 10.x ou n'importe quelle release précédente, le système n'est pas configuration vérifiée de domain name service (DN). Il est possible que le système ait précédemment utilisé la version 8.0 où les DN n'est pas obligatoire. Quand vous améliorez pour relâcher 10.x, vous pouvez ajouter les DN et le domaine.

Parfois, le nom de domaine complet (FQDN) n'est pas mis à jour dans un fichier particulier. Reportez-vous à l'exemple suivant :

Nom du serveur : **uccx10pub**

Le domaine **cisco.com** est ajouté.

Le fichier interne **cuic_common.properties** affiche ceci :

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

Le fichier interne **cuic_common.properties** devrait à la place ressembler à ceci avec le 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
```

Les logs CUIC affichent cette erreur avec l'abonnement :

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

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCuo75043](#).

Solution

Ajoutez l'information de domaines et les DN avant que vous exécutiez la mise à jour. Le centre d'assistance technique (TAC) peut obtenir un compte de support à distance et manuellement mettre le dossier à jour avec le FQDN.