

ライブ Data レポートの CUIC XMPP メッセージング インフラストラクチャ エラー

目次

[はじめに](#)

[問題 1.は \(CCX 通知サービス \) ダウンしています発砲します](#)

[解決策](#)

[サブスクリプションにおいての問題 2.問題](#)

[解決策](#)

概要

この資料はエラーをアップデートする、「フィルター情報をエラー記述したものです。Cisco Unified 知性 Center (CUIC) のライブ Data レポートにアクセスする時 XMPP メッセージング インフラストラクチャ エラー」。ライブ Data レポートは CUIC でもたらされる New レポートで、Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) のリアルタイムレポートの等量です。

CUIC は UCCX の発砲例に UCCX エンジンからのデータを得るためにサブスクリプションを開きます。メッセージング プロトコルとして拡張可能なメッセージングおよび存在プロトコル (XMPP) を使用する OpenFire オープンソース リアルタイム コラボレーション サーバです。

ライブ Data レポートにアクセスするとき、このメッセージが現れます: フィルター情報をアップデートするエラー。XMPP メッセージング インフラストラクチャ エラー。このエラーは CUIC が 2 つのシナリオの 1 つで起こる発砲例を定期講読することができないと発生します:

- 発砲 (CCX 通知サービス) はダウンしています
- サブスクリプションにおいての問題があります

問題 1.は (CCX 通知サービス) ダウンしています発砲します

ステップ 1: UCCX 通知サービスが Cisco Unified CCX 通知サービスを実行することを確認して下さい

ステップ 2: CUIC ログを集め、この行を探して下さい:

```
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
```

解決策

Cisco UCCX 通知サービスを開始し、CUIC サービスを再開して下さい。 [小道具を実行している間 XMPP メッセージング インフラストラクチャ エラー](#)をまた参照するか、[または Data レポート](#)住んで下さい。

サブスクリプションにおいての問題 2.問題

リリース 10.x か以前のリリースにアップグレードするとき、システムはドメイン名サービス (DNS) 設定があるかどうか点検されません。 DNS が必須ではないところにシステムが以前にリリース 8.0 を使用したことは可能性のあるです。 リリース 10.x にアップグレードするとき、DNS およびドメインを追加できます。

時々、完全修飾ドメイン名 (FQDN) は特定のファイルでアップデートされません。 例 :

サーバ名: `uccx10pub`

ドメイン `cisco.com` は追加されません。

内部ファイル `cuic_common.properties` はこれを示します:

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

内部ファイル `cuic_common.properties` は FQDN とこのように代りになる必要があります:

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

CUIC ログはサブスクリプションとのこのエラーを示します:

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

この問題は Cisco バグ ID [CSCuo75043](#) によって文書化されています。

解決策

アップグレードを行う前にドメイン 情報および DNS を追加して下さい。テクニカル アシスタンス センタ (TAC) はリモート サポート アカウントを得、手動で FQDN のファイルをアップデートできます。