

Содержание

[Введение](#)

[Проблема 1. OpenFire \(Сервис уведомлений CCX\) не работает](#)

[Решение](#)

[Проблема 2. Проблема с подпиской](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает ошибку, "Ошибка, обновляющая информацию о фильтре. Обмениваемая сообщениями ошибка инфраструктуры XMPP", когда вы обращаетесь к Оперативным отчётам о Данных относительно Cisco унифицированного интеллекта Centrex (CUIC). Оперативные отчёты о Данных являются новыми отчётами, представленными в CUIC, и являются эквивалентом отчетов в реальном времени Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

CUIC открывает подписку для экземпляра OpenFire UCCX для получения данных из механизма UCCX. OpenFire является сервером совместной работы в реальном времени с открытым исходным кодом, который использует Расширяемый Протокол Обмена сообщениями и Присутствия (XMPP) в качестве его протокола обмена сообщениями.

При доступе к Оперативным отчётам о Данных это сообщение появляется: Ошибка, обновляющая информацию о фильтре. XMPP Обмениваемая сообщениями ошибка инфраструктуры. Эта ошибка происходит, когда CUIC неспособен подписаться на экземпляр OpenFire, который происходит в одном из двух сценариев:

- OpenFire (Сервис уведомлений CCX) не работает
- Существует проблема с подпиской

Проблема 1. OpenFire (Сервис уведомлений CCX) не работает

Шаг 1: Проверьте, что сервис уведомлений UCCX выполняет Cisco Унифицированный Сервис уведомлений CCX

Шаг 2: Соберите журналы CUIC и ищите эту линию:

Решение

Запустите Cisco сервис уведомлений UCCX и перезапустите сервисы CUIC. См. также [XMPP Обмениваемая сообщениями Ошибка Инфраструктуры При Выполнении Гаджета или Оперативных Отчётов о Данных](#).

Проблема 2. Проблема с подпиской

Когда вы обновляете к Выпуску 10.x или любому предыдущему выпуску, система не проверена для конфигурации Сервиса доменных имен (DNS). Возможно, что система ранее использовала Выпуск 8.0, где DNS не является обязательным. Когда вы обновляете к Выпуску 10.x, можно добавить DNS и домен.

Иногда, Полное доменное имя (FQDN) не обновлено в определенном файле. Рассмотрим следующий пример:

Имя сервера: **uccx10pub**

Доменный **cisco.com** добавлен.

Внутренний файл **cuic_common.properties** показывает это:

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

Внутренний файл **cuic_common.properties** должен вместо этого быть похожим на это с 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
```

Журналы CUIC показывают эту ошибку с подпиской:

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

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCuo75043](#).

Решение

Добавьте информацию домена и DNS перед выполнением обновления. Центр технической поддержки (TAC) может получить удаленную учетную запись поддержки и вручную обновить файл с FQDN.