

# CUIC XMPP消息传送在实际数据报告的基础设施错误

## Contents

[Introduction](#)

[第1.个问题开火\(CCX通知服务\)发生故障](#)

[解决方案](#)

[订阅的第2.个问题问题](#)

[解决方案](#)

## Introduction

本文描述错误，“更新过滤器信息的错误。XMPP消息传送基础设施错误”，当您访问实际数据报告关于Cisco Unified智力Centrer (CUIC)。实际数据报告是在CUIC引入的新的报告并且是实时报告的等同Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)。

CUIC对UCCX开火实例打开订阅为了得到从UCCX引擎的数据。openFire是使用可扩展消息传送和存在协议的开放原始码的软体实时合作服务器(XMPP)作为其消息协议。

当您访问实际数据报告时，此消息出现：更新过滤器信息的错误。XMPP消息传送基础设施错误。此错误出现，当CUIC无法预订在两个方案之一中发生的开火实例：

- 开火(CCX通知服务)发生故障
- 有订阅的一个问题

## 第1.个问题开火(CCX通知服务)发生故障

**步骤 1：** 验证UCCX通知服务管理Cisco Unified CCX通知服务

**步骤 2：** 收集CUIC日志并且寻找此线路：

```
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
```

## 解决方案

开始Cisco UCCX通知服务并且重新启动CUIC服务。参见[XMPP消息传送基础设施错误，当运行小配件时或居住数据报告](#)。

## 订阅的第2.个问题问题

当您升级到版本10.x或所有前一版本时，系统没有被检查域名服务(DNS)配置。很可能，系统以前使用了版本8.0 DNS不是必须的地方。当您升级到版本10.x时，您能添加DNS和域。

有时，完全合格的域名(FQDN)在一个特定的文件没有更新。参见此示例：

服务器名：**uccx10pub**

域**cisco.com**被添加。

内部文件**cuic\_common.properties**显示此：

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

内部文件**cuic\_common.properties**应该看上去象这个与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
```

CUIC日志显示与订阅的此错误：

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

此问题由Cisco Bug ID [CSCuo75043](#)描述。

## 解决方案

在您执行升级前，请添加域信息和DNS。技术支持中心(TAC)能得到一个远程支持帐户和手工更新与FQDN的文件。