

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题1.疏忽建立对一个外部Oracle数据库的连接](#)

[解决方案](#)

[问题2。一旦法规遵从性功能配置，思科XCP消息Archiver不能开始](#)

[解决方案](#)

[问题3。一旦不变聊天功能配置，思科文本会议管理器服务不能开始](#)

[解决方案](#)

[验证在IM和在线状态服务的外部数据库连接状态](#)

[步骤](#)

简介

本文描述如何排除故障您也许遇到的问题，当您连接对IM的一个Oracle数据库和在Cisco Unified Communications Manager时(CUCM)的在线状态服务。

先决条件

要求

思科建议您有数据库设置和在Cisco Unified Communications Manager的在线状态服务知识IM的。

使用的组件

本文档中的信息根据IM的数据库设置和在Cisco Unified Communications Manager的在线状态服务。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题1.疏忽建立对外部Oracle数据库的连接

解决方案

对于所有Oracle数据库连接问题，首先请检查您完成这些步骤：

1. 创建表空间。
2. 创建数据库用户。
3. 对数据库用户的授权的权限。

提示：欲知更多信息，请参阅[Oracle安装和设置](#)。

4. 验证表空间。

检查您使用正确用户名、密码和表空间组合。为了确定您的Oracle数据库的表空间联机，请执行此查询作为SYSDBA：

注意：在单引号(字符串文字)必须大写用户名和为了此命令能成功，即使您定义有小写字母的用户。

确保您使用正确默认端口端口号，并且没有在数据库和IM和在线状态服务节点之间的防火墙。Oracle的默认的端口号是1521，并且Oracle的默认的端口号与启用的安全套接字协议层(SSL)是2482。您能如果必须选择不同的端口号;然而，它必须匹配外部数据库服务器的可用端口。只有当与其他服务，相冲突请更换端口号。对于可用端口列表，参考[TCP和UDP波尔特Cisco Unified Communications Manager的使用情况指南](#)。

注意：即使互联网控制消息协议(ICMP) /ping通过，设立数据库连接用途不同的端口。

验证思科XCP路由器重新启动，配置数据库，并且运行。

5. 验证Oracle数据库连接的状况与这些命令的执行的从根的：

警告：如果IM和在线状态服务连接到有使用的外部数据库服务器IPv6，请保证企业参数为IPv6配置，并且Eth0为在每个节点的IPv6设置在部署;否则，对外部数据库服务器的连接发生故障。消息archiver和思科XCP文本会议管理器无法连接到外部数据库和失败。关于如何配置在IM的IPv6的信息和在线状态请服务，在[Cisco Unified Communications Manager的IM的参考的配置和管理和在线状态服务](#)。

注意：与

注意：当您选择Oracle作为数据库类型时，**Enable (event) SSL**复选框变得激活。当，修改时**Enable (event) SSL**复选框或者发生的**证书**下拉式字段，重新启动对应的服务的通知分配到外部数据库发送。关系到思科XCP消息Archiver或思科XCP文本会议管理器的消息生成。您必须

启用SSL的证书必须上传到CUP xmpp托拉斯存储。您必须等15分钟为了证书能传播到IM和在线状态服务集群的所有节点。如果不等待，在证书未传播的节点的SSL连接发生故障。如果证书从CUP xmpp托拉斯存储未命中或删除，报警在Cisco Unified Communications Manager实时监控工具(RTMT)发出。

问题2。一旦法规遵从性功能配置，思科XCP消息Archiver不能开始

解决方案

取消分配从节点的外部数据库和再分配它，即使系统配置故障排除人员窗口表示外部数据库连接的状况是好的。

问题3。一旦不变聊天功能配置，思科文本会议管理器服务不能开始

解决方案

取消分配从节点的外部数据库和再分配它，即使系统配置故障排除人员窗口表示外部数据库连接的状况是好的。

验证在IM和在线状态服务的外部数据库连接状态

IM和在线状态服务提供关于外部数据库的此状态信息：

- 数据库可接通性-验证IM和在线状态服务能ping外部数据库。
- 数据库连接-验证IM和在线状态服务成功设立与外部数据库的开放数据库连接(ODBC)连接。

注意：如果丢失ODBC连接对外部数据库，IM和在线状态服务生成报警。

步骤

1. 登陆对Cisco Unified Communications Manager IM和在线状态管理用户界面。选择设置的消息传送>外部服务器>外部数据库。
2. 单击 Find。
3. 选择您要查看的外部数据库条目。
4. 验证有在其中每一个的复选标记外部数据库的结果条目旁边在外部数据库Status部分。