

Probleemoplossing CUIC-fout "Ongeldig subprotocol Ongeldig subprotocol: SQL-server"

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Problemen oplossen](#)

[Samenvatting](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) wanneer u geen verbinding kunt maken met de Contact Center Enterprise (CCE) Administration and Database Server (ADS).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS)
- Administratie en Databaseserver (ADS) **awdb** lokale database
- CUIC

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- CUIC 11,5
- UCS 11,6

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

CUIC maakt verbinding met de **awdb** op de ADS server. Wanneer de verbinding met een specifieke fout mislukt en u de CUIC-logbestanden hebt verzameld, ziet u deze fout.

```
0000177816: 10.10.10.10: Jul 14 2018 00:18:21.816 -0700: %CCBU_____CUIC-6-INFO: Checking
if it's ok to switch the DS nodes based on exception thrown: Invalid sub-protocol Invalid sub-
protocol: 'sqlserver'
java.sql.SQLException: Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol: 'sqlserver'
at com.informix.util.IfxErrMsg.getLocSQLException(IfxErrMsg.java:493)
at com.informix.jdbc.IfxDriver.checkURL(IfxDriver.java:560)
at com.informix.jdbc.IfxDriver.connect(IfxDriver.java:208)
at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:571)
at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:215)
```

Dit is een generieke fout die aangeeft dat toegang tot de SQL-servergegevensbron is mislukt. Een veel voorkomende reden voor deze fout is een fout in het TLS-handshake (Transport Layer Security) proces tussen CUIC en de ADS-server.

Probleem

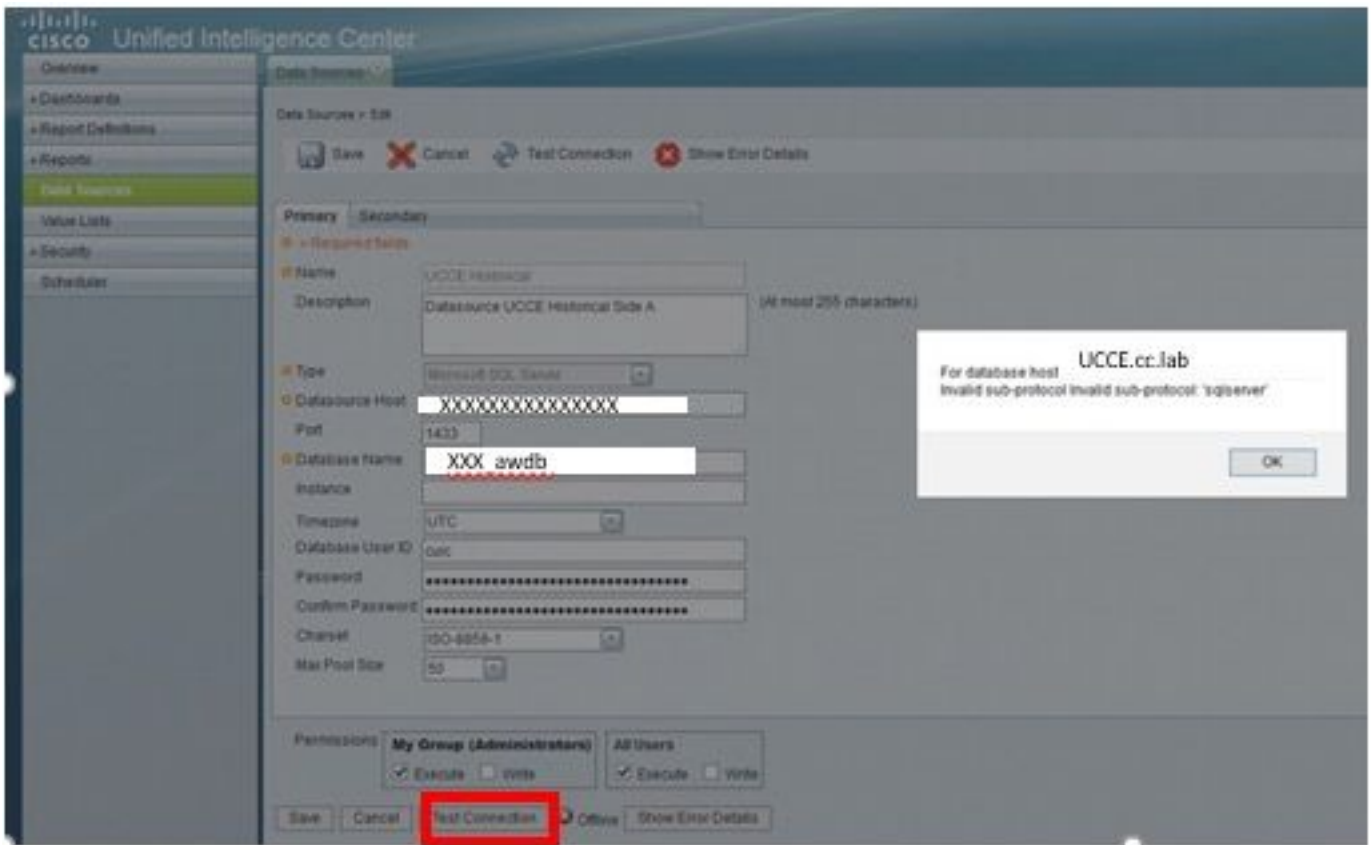
Wanneer CUIC geen verbinding kan maken met de database en daarom geen informatie wordt gepresenteerd wanneer een rapport wordt gegenereerd, onder **CUIC-hoofdpagina > Gegevensbronnen**, ziet u de datasource offline (Rood X) zoals getoond in de afbeelding.



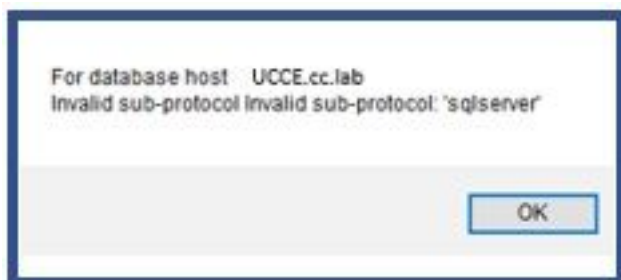
Data Sources	
Name	Connected Node
<input type="radio"/> CUIC	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> UCCE Historical	<input checked="" type="checkbox"/> Primary
<input type="radio"/> UCCE Realtime	<input checked="" type="checkbox"/> Primary

Create Edit Delete Refresh Switch Over

Wanneer de gegevensbron wordt bewerkt en als **de** knop **Test Connect** is geselecteerd, ziet u deze fout, zoals in de afbeelding.



Dit is de specifieke gerapporteerde fout: "Voor database host UCCE.cc.lab Ongeldige subprotocol Ongeldige subprotocol: 'sql server' " zoals in de afbeelding.



Problemen oplossen

Stap 1. Verzamel CUIC-toepassingslogboeken.

Stap 2. In de CUIC-toepassingslogboeken vindt u de uitzondering met betrekking tot dit probleem.

```
0000177816: 10.10.10.10: Jul 14 2018 00:18:21.816 -0700: %CCBU_____CUIC-6-INFO: Checking
if it's ok to switch the DS nodes based on exception thrown: Invalid sub-protocol Invalid sub-
protocol: 'sqlserver'
java.sql.SQLException: Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol: 'sqlserver'
  at com.informix.util.IfxErrMsg.getLocSQLException(IfxErrMsg.java:493)
  at com.informix.jdbc.IfxDriver.checkURL(IfxDriver.java:560)
  at com.informix.jdbc.IfxDriver.connect(IfxDriver.java:208)
  at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:571)
  at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:215)
```

Opmerking: UCCE 11.6 ondersteunt Transport Layer Security (TLS) 1.2 voor verbinding met ADS. Deze fout is verwant aan TLS versie mismatch aangezien CUIC 11.5 slechts TLS 1.0/1.1 steunt. Verwijs de [Compatibiliteitsmatrijs](#) voor meer informatie.

Samenvatting

De fout in dit scenario is te wijten aan het feit dat CUIC 11.5 TLS 1.0 gebruikt, terwijl de versie die door Microsoft SQL Server wordt gebruikt TLS 1.2 is.

Er is een verbeteringsdefect met betrekking tot deze TLS-compatibiliteitskwestie, waarbij dit gedrag meer in detail wordt beschreven: [CSCvd35048](#) .

Oplossing

De fout in de logbestanden geeft alleen aan dat verbinding met de gegevensbron is mislukt om een aantal redenen. Als de kwestie met een TLS-onderhandelingsmislukking te maken heeft, zijn er twee opties die kunnen worden geïmplementeerd om dit probleem op te lossen.

Optie 1. CUIC 11.6 ondersteunt standaard TLS 1.2. Upgrade de CUIC-server naar 11.6 en installeer proactief het laatste COP-bestand. Dit is de aanbevolen optie.

Optie 2. Er kan ook een tijdelijke tijdelijke tijdelijke oplossing worden gebruikt. U kunt bepaalde registersleutels op de ADS wijzigen om met TLS 1.0 te werken. Dit zijn de registersleutels die moeten worden gewijzigd.

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocols\TLS 1.0\Server] "Enabled"=dword:00000001(Defaults to 0 and disables by default)
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocols\TLS 1.0\Client] "Enabled"=dword:00000001(Defaults to 0 and disables by default)
```

Voorzichtig: Optie 2 wordt niet aanbevolen. Gebruik het alleen als u de CUIC niet kunt upgraden naar versie 11.6.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.