

排除CUIC错误“无效子协议无效子协议 : sqlserver”

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[故障排除](#)

[摘要](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍在无法连接到Contact Center Enterprise(CCE)管理和数据库服务器(ADS)时，如何对Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 管理和数据库服务器(ADS)awdb本地数据库
- CUIC

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CUIC 11.5
- UCCE 11.6

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。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

CUIC连接到ADS服务器上的awdb。当连接因特定错误而失败并且您收集了CUIC日志时，您会看到此错误。

```
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)
```

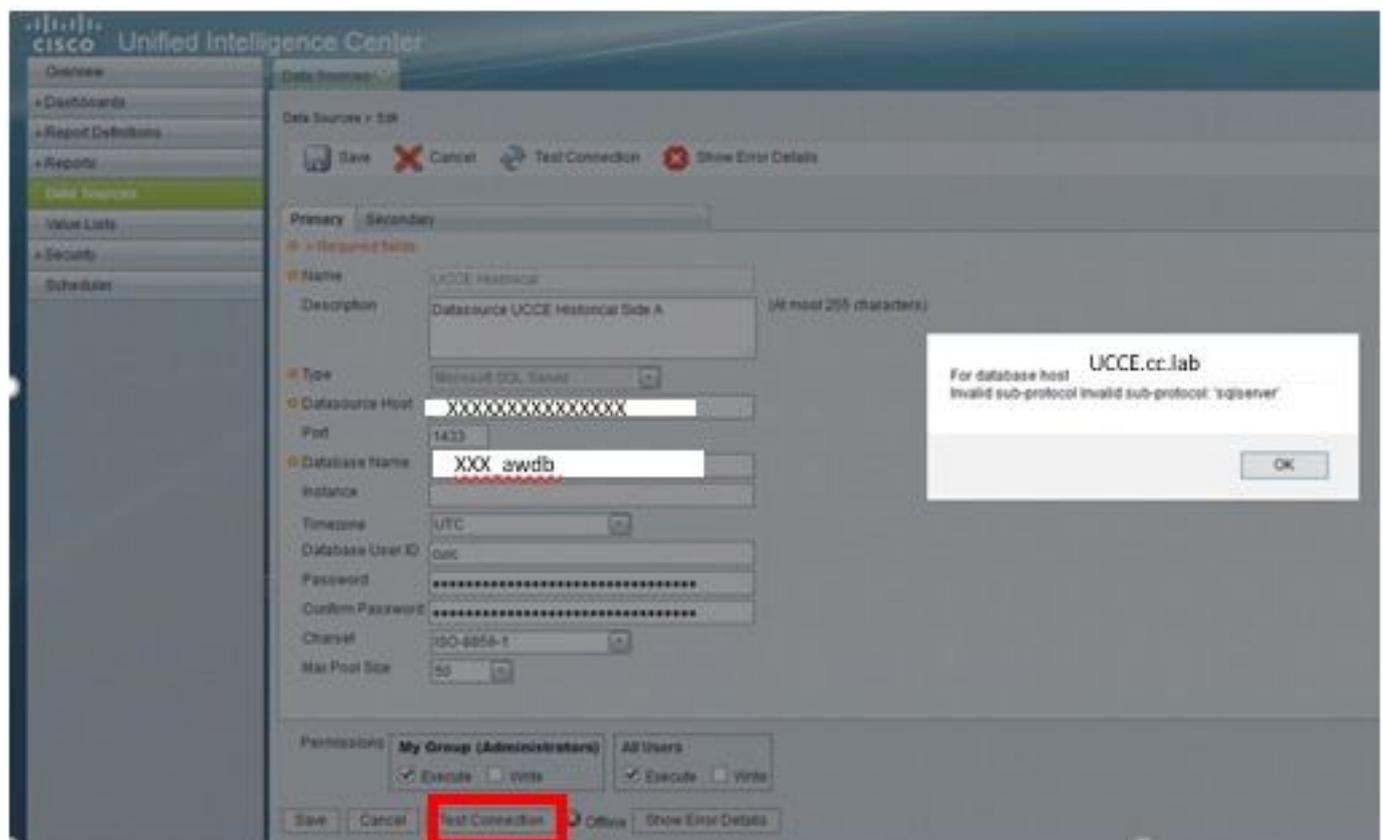
这是一个一般性错误，表明访问SQL Server数据源失败。此错误的一个常见原因与CUIC和ADS服务器之间的传输层安全(TLS)握手进程失败有关。

问题

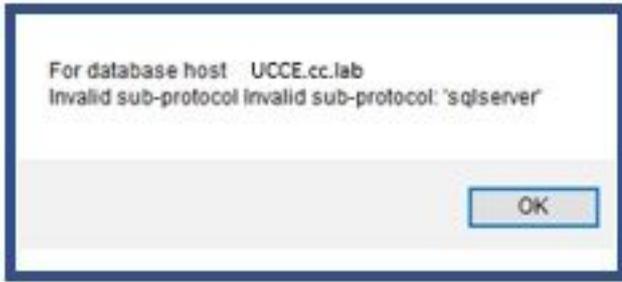
当CUIC无法连接到数据库，因此当生成报告时不会显示任何信息时，在CUIC主页>数据源下，您会看到脱机数据源（红色X），如图所示。



编辑数据源时，如果选中Test connect按钮，则会看到此错误，如图所示。



这是报告的特定错误：“对于数据库主机UCCE.cc.lab无效子协议无效子协议：“sql server”，如图所示。



故障排除

步骤1.收集CUIC应用程序日志。

步骤2.在CUIC应用程序日志中，您会发现与此问题相关的异常。

```
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.IfxErErrMsg.getLocSQLException(IfxErErrMsg.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)
```

注意：UCCE 11.6支持传输层安全(TLS)1.2以连接到ADS。此错误与TLS版本不匹配相关，因为CUIC 11.5仅支持TLS 1.0/1.1。有关详细信息，请参阅[兼容性列表](#)。

摘要

此场景中的错误是由于CUIC 11.5使用TLS 1.0，而Microsoft SQL Server使用的版本是TLS 1.2。

存在与此TLS兼容性问题相关的增强缺陷，其中对此行为进行了更详细的描述：[CSCvd35048](#)。

解决方案

日志中的错误仅表示与数据源的连接因各种原因而失败。如果问题与TLS协商失败有关，则可以实施两个选项来解决此问题。

选项1.默认情况下，CUIC 11.6支持TLS 1.2。将CUIC服务器升级到11.6并主动安装最新的COP文件。这是推荐选项。

选项2.也可以使用临时解决方法。为了使用TLS 1.0，您可以在ADS上更改某些注册表项。这些是需要更改的注册表项。

```
[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)
```

警告：不建议使用选项2。仅当无法将CUIC升级到版本11.6时才使用它。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。