

疑難排解CUIC錯誤「Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol:sqlserver」

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[疑難排解](#)

[摘要](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹在無法連線到聯絡中心企業版(CCE)管理和資料庫伺服器(ADS)時，如何對Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)
- 管理和資料庫伺服器(ADS)awdb本地資料庫
- CUIC

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CUIC 11.5
- UCCE 11.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

CUIC連線到ADS伺服器上的awdb。當連線因特定錯誤而失敗並且您收集了CUIC日誌時，您會看到此錯誤。

```
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)
```

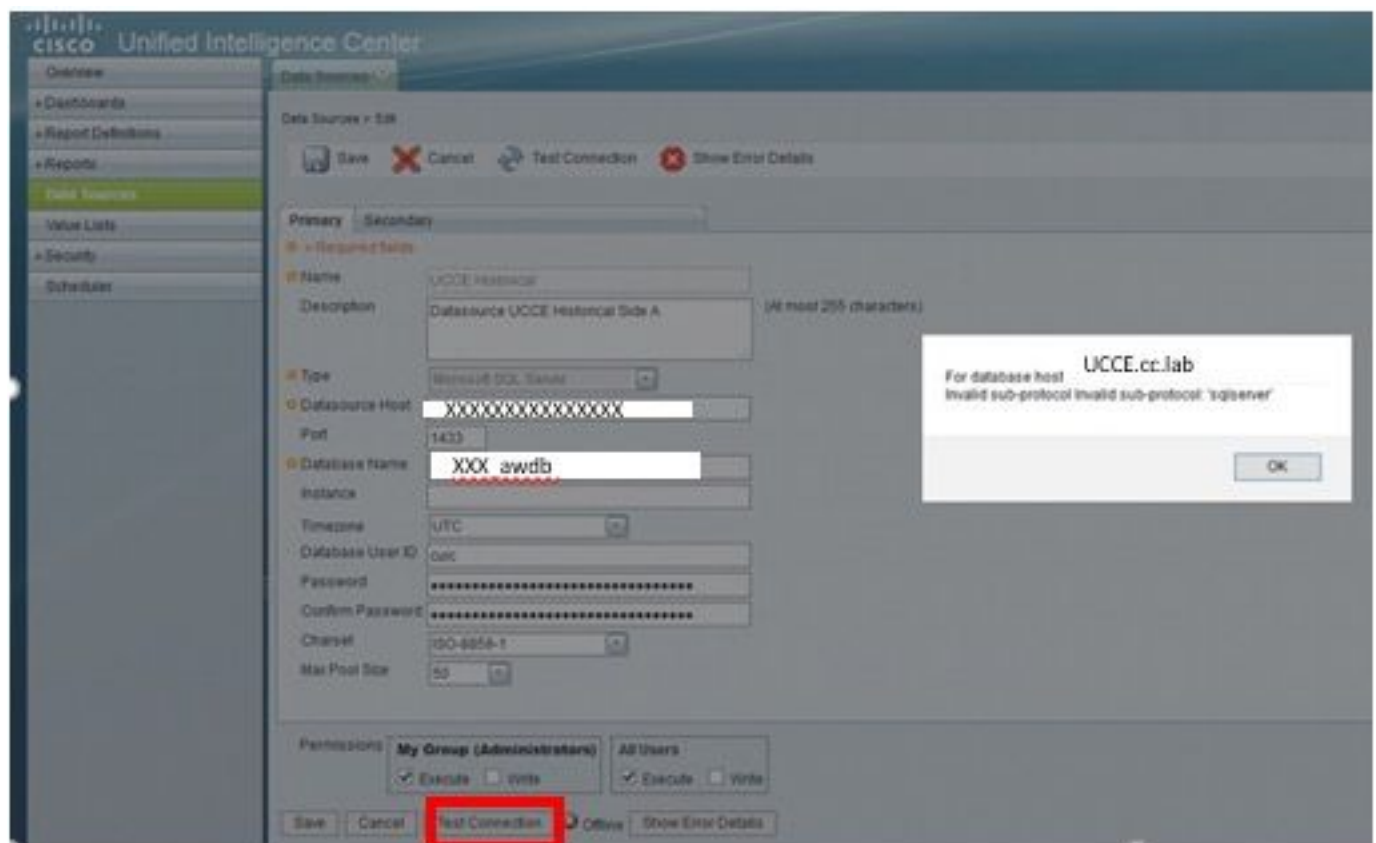
這是一個一般性錯誤，表明訪問SQL Server資料來源失敗。此錯誤的一個常見原因與CUIC和ADS伺服器之間的傳輸層安全(TLS)握手進程失敗有關。

問題

當CUIC無法連線到資料庫，因此當生成報告時不會顯示任何資訊時，在CUIC首頁>資料來源下，您會看到離線資料來源（紅色X），如下圖所示。



編輯資料來源時，如果選中Test connect按鈕，則會看到此錯誤，如下圖所示。



這是報告的特定錯誤："對於資料庫主機UCCE.cc.lab無效子協定無效子協定：'sql server' "，如圖所示。



疑難排解

步驟1.收集CUIC應用程式日誌。

步驟2.在CUIC應用程式日誌中，找到與此問題相關的異常。

```
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.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)
```

附註：UCCE 11.6支援傳輸層安全(TLS)1.2以連線到ADS。此錯誤與TLS版本不匹配相關，因為CUIC 11.5僅支援TLS 1.0/1.1。有關詳細資訊，請參閱[相容性矩陣](#)。

摘要

此場景中的錯誤是由於CUIC 11.5使用TLS 1.0，而Microsoft SQL Server使用的版本是TLS 1.2。

存在與此TLS相容性問題相關的增強缺陷，其中對此行為進行了更詳細的描述：[CSCvd35048](#)。

解決方案

日誌中的錯誤僅表示與資料來源的連線因多種原因而失敗。如果問題與TLS協商失敗有關，則可以實施兩個選項來解決此問題。

選項1：預設情況下，CUIC 11.6支援TLS 1.2。將CUIC伺服器升級到11.6並主動安裝最新的COP檔案。這是推薦選項。

選項2.也可使用臨時變通辦法。 為了與TLS 1.0配合使用，您可以更改ADS上的某些登錄檔項。這些是需要更改的登錄檔項。

```
[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)
```

注意：不建議使用選項2。僅當您無法將CUIC升級到11.6版時使用此選項。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。