

# CUIC 오류 troubleshooting "유효하지 않은 하위 프로토콜 유효하지 않은 하위 프로토콜: sqlserver"

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[문제 해결](#)

[요약](#)

[솔루션](#)

## 소개

이 문서에서는 CCE(Contact Center Enterprise) ADS(관리 및 데이터베이스 서버)에 연결할 수 없는 경우 Cisco CUIC(Unified Intelligence Center)의 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)
- ADS(관리 및 데이터베이스 서버) **awdb** 로컬 데이터베이스
- CUIC

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CUIC 11.5
- UCCE 11.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 배경 정보

CUIC는 ADS 서버의 awdb에 연결됩니다. 특정 오류로 인해 연결에 실패하고 CUIC 로그를 수집하

면 이 오류가 표시됩니다.

```
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)
```

SQL Server 데이터 원본에 액세스하지 못했음을 나타내는 일반 오류입니다. 이 오류의 일반적인 이  
유 중 하나는 CUIC와 ADS 서버 간의 TLS(Transport Layer Security) 핸드셰이크 프로세스 실패와  
관련이 있습니다.

## 문제

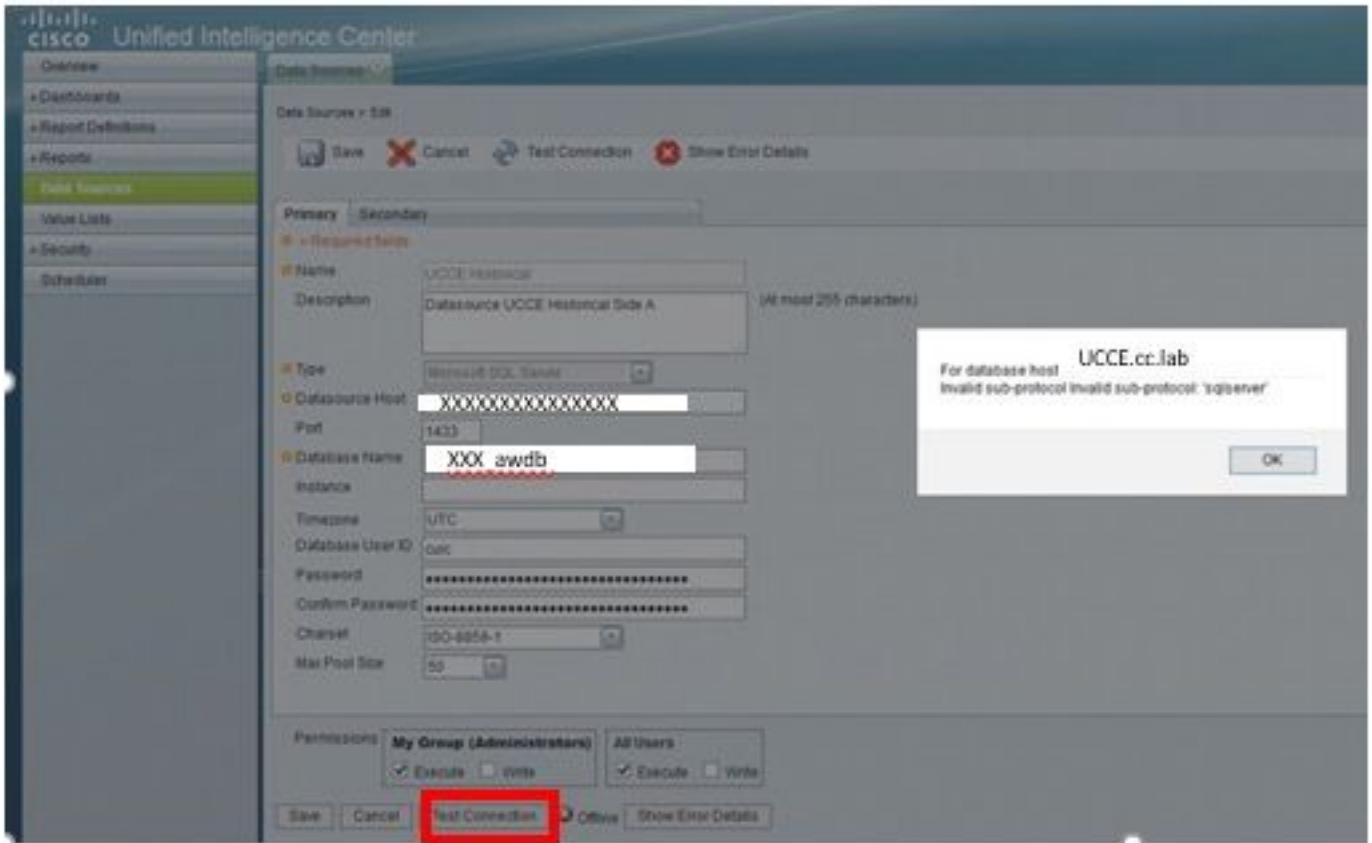
CUIC가 데이터베이스에 연결할 수 없으므로 보고서가 생성될 때 정보가 표시되지 않는 경우, CUIC  
기본 페이지 > 데이터 소스 아래에 그림과 같이 데이터 소스가 오프라인(빨간색 X)으로 표시됩니다.



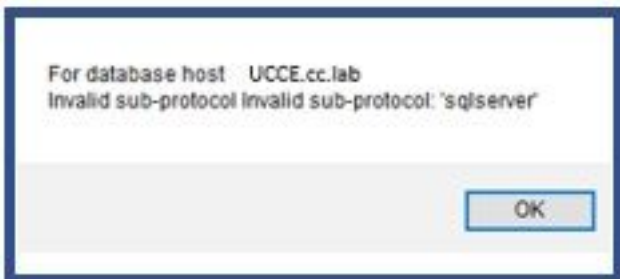
Data Sources	
Name	Connected Node
<input type="radio"/> CUIC	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> UCCE Historical	<input type="checkbox"/> Primary
<input type="radio"/> UCCE Realtime	<input type="checkbox"/> Primary

Create Edit Delete Refresh Switch Over

데이터 소스를 편집할 때 연결 테스트 단추를 선택하면 그림과 같이 이 오류가 표시됩니다.



보고된 특정 오류입니다. "데이터베이스 호스트 UCCE.cc.lab 잘못된 하위 프로토콜 잘못된 하위 프로토콜: 이미지에 표시된 대로 'sql server' "를 선택합니다.



## 문제 해결

1단계. CUIC 애플리케이션 로그를 수집합니다.

2단계. CUIC 애플리케이션 로그에서 이 문제와 관련된 예외를 찾습니다.

```
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)
```

**참고:** UCCE 11.6은 ADS에 연결하기 위해 TLS(Transport Layer Security) 1.2를 지원합니다. 이 오류는 CUIC 11.5에서 TLS 1.0/1.1만 지원하므로 TLS 버전 불일치와 관련이 있습니다. 자세한 내용은 [호환성 매트릭스](#)를 참조하십시오.

## 요약

이 시나리오의 오류는 CUIC 11.5에서 TLS 1.0을 사용하는 반면 Microsoft SQL Server에서 사용하는 버전은 TLS 1.2이기 때문입니다.

이 TLS 호환성 문제와 관련된 개선 사항 오류가 있습니다. 여기서 이 동작에 대해 자세히 설명합니다. [CSCvd35048](#) .

## 솔루션

로그의 오류는 여러 가지 이유로 데이터 원본에 대한 연결이 실패했음을 나타냅니다. 문제가 TLS 협상 실패와 관련된 경우 이 문제를 해결하기 위해 구현할 수 있는 두 가지 옵션이 있습니다.

**옵션 1.** CUIC 11.6은 기본적으로 TLS 1.2를 지원합니다. CUIC 서버를 11.6으로 업그레이드하고 최신 COP 파일을 미리 설치합니다. 이 옵션을 사용하는 것이 좋습니다.

**옵션 2.** 임시 해결 방법을 사용할 수도 있습니다. TLS 1.0을 사용하려면 ADS의 일부 레지스트리 키를 변경할 수 있습니다. 이는 변경해야 하는 레지스트리 키입니다.

```
[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)
```

**주의:** 옵션 2는 권장되지 않습니다. CUIC를 버전 11.6으로 업그레이드할 수 없는 경우에만 사용하십시오.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.