

# 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[トポロジ](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Response Solutions ( CRS ) サーバ ( 3.x 以前 ) がバックアップに失敗する理由について説明し、Cisco IP Contact Center ( IPCC ) Express 環境でのソリューションを提供します。

注Cisco Unified Contact Center Express 7.x に関するバックアップの問題のトラブルシューティングのために[統一されたコンタクトセンター Express バックアップ問題を参照](#)して下さい。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManagerバージョン 3.3(3) およびそれ以前
- Cisco CRS バージョン 3.x および それ 以前

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## トポロジ

Cisco CallManager クラスタのどのサーバでもバックアップサーバである場合もあるがパブリッシャー データベース サーバがバックアップサーバであることが推奨されます。Cisco CallManager クラスタの中で1つのバックアップサーバが必要となります。

データ ソース サーバ ( かバックアップ ターゲット ) Cisco Unified CallManager または Cisco クラスター 応答ソリューション ( CRS ) のためにバックアップされるべきデータが含まれています。Cisco CallManager クラスタは 1つ以上のデータ ソース サーバ ゼロが含まれている場合があります。データ ソース サーバ ( バックアップ ターゲット ) としてサーバを指定します。バックアップ ログファイルは、`stiBackup.log`、次のフォルダにあります: `C:\Program Files\Common Files\Cisco \ログ`。

[図 1](#) トポロジを示します。バックアップサーバは CallManager であり、バックアップ ターゲットは CRS サーバです。

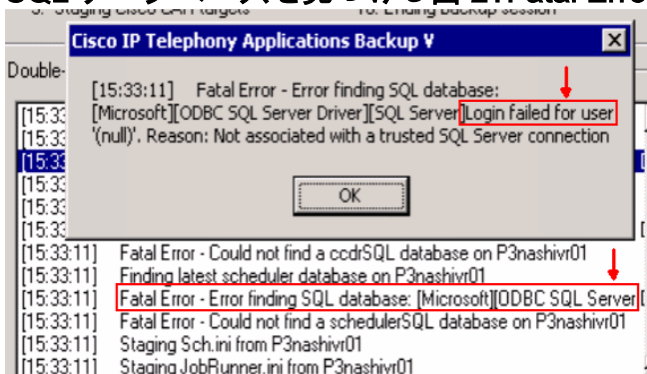
**図 1?A 簡単なセットアップ-バックアップサーバ ( CallManager ) およびバックアップ ターゲット ( CRS )**



## 問題

CRS サーバをバックアップする間、SQL STI バックアップサービスは- かとように [図 2](#) 示します失敗します。

**SQL データベースを見つける [図 2?Fatal Error](#) エラー**



## 解決策

バックアップをサポートするために、STI バックアップサービスはバックアップサーバおよびターゲット両方でインストールする必要があります。インストールは自動的に BackAdmin アカウントを作成します。このアカウントは Cisco Unified CallManager のバックアップサービスをサポートします。バックアップサーバおよびターゲット両方のこのアカウントのために同じパスワードを使用して下さい。バックアップサーバおよびターゲット両方のこのアカウントおよびパスワードなしで、バックアップは失敗します。

この問題が発生するとき、CRS サーバ (バックアップ) にインストールされる STI バックアップサービスがありません。この問題を解決し、STI バックアップサービスをバックアップ ターゲット (CRS) でインストールし、同じパスワードを CallManager の BackAdmin アカウントに使用するパスワードと BackAdmin アカウントに割り当てるため。

## 問題

手動バックアップは `Archive_CREATION_ERROR` エラーメッセージとの 98% で失敗します。

## 解決策

このエラーは CRS サーバがバックアップの場所にアクセスし、バックアップ フォルダーに .tar ファイルを書くことができなかったので発生します。この問題を解決するためにローカルサーバにストレージ ロケーションを変更して下さい。

## 関連情報

- [Unified Contact Center Express のバックアップの問題](#)
- [CallManager STI バックアップ サービスと IP テレフォニー アプリケーション バックアップ ユーティリティのエラー メッセージ : STI バックアップ サービスが存在しません](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)