Edição alternativa expressa unificada do centro de contato

Índice

Introdução
Pré-requisitos
Requisitos
Componentes Utilizados
Convenções
Problema
Solução
Problemas conhecidos
Problema
Solução
Informações Relacionadas

Introdução

Com Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), o backup das BARRAS falha, e este Mensagem de Erro é recebido:

```
com.cisco.archive.impl.ArchiveFailureException: Unable to contact Call Manager.
Please make sure that the Call Manager is running and connected to the network.
```

Este original descreve como pesquisar defeitos esta edição.

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Com Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), o backup das BARRAS falha, e este Mensagem de Erro é recebido:

```
Backup Message=FailureResponse id=95,
archiveId=CRS_1257440808146_, errorCode=NETWORK_CONNECTION_ERROR, statusMessage=Unable to
contact Call Manager. Please make sure that the Call Manager is running and connected to
the network com.cisco.database.bar.component.DBArchiveComponent; nested exception is:
com.cisco.archive.ArchiveException: Failed to process request; nested exception is:
com.cisco.database.bar.DBBarException: Database backup failed; nested exception is:
com.cisco.database.bar.DBBarException: Database backup failed; nested exception is:
com.cisco.database.util.DBException: BACKUP DATABASE  craDistribution TO
DISK='C:\DOCUME~1\CRSADM~1\LOCALS~1\Temp\CRS_1257440808146_56906\com.cisco.database.bar.co
mponent.DBArchiveComponent56909\craDistribution.dmp' WITH SKIP FAILED; nested exception
is:
java.sql.SQLException: Could not locate entry in sysdatabases for database
'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is entered
correctly., SQLException Details:
[SQLException] (ErrorMsg=Could not locate entry in sysdatabases for database
'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is entered
correctly. SQLState=08004, SQLErr#=911)
 [Nested SQLException](ErrorMsg=BACKUP DATABASE is terminating abnormally.
SQLState=S1000, SQLErr#=3013)java.sql.SQLException: Could not locate entry in sysdatabases
for database 'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is
entered correctly.
```

Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Pare os CR Node Manager dos serviços de Windows.
2. Vá ao **Start > Programs > ao servidor SQL > ao analisador de consulta de Micorsoft**.
3. **Na conexão à** caixa de diálogo do servidor SQL, incorpore estes ajustes:No campo do servidor SQL, dê entrada com o nome do servidor Cisco CRS, o *nome do servidor* \ *CRSSQL*.Sob conecte usando-se, escolhem a **autenticação do Windows**.
4. Clique em **OK**.O indicador do analisador de consulta SQL abre. No meio superior da tela, você tem a opção para selecionar bases de dados diferentes, tais como a *db_cra*, *db_reporitory*, *FCRasSvr*.
5. Verifique se o base de dados do *craDistribution* existe. (O base de dados do *craDistribution* não é provável existir).
6. Execute esta pergunta no indicador do analisador de consulta SQL:
```
use db_cra;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use db_cra_repository;
```

```
exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use FCRasSvr;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO
```

Nota: Toma poucos minutos para que o base de dados do `craDistribution` seja criado.

7. Refresque os bases de dados na enterprise manager no servidor SQL CR.
8. Da utilidade, permita estes serviços:Serviço do monitor do desktop Cisco LDAPServiço de sincronização do desktop Cisco
9. Uma vez que você vê o base de dados do `craDistribution`, reinicie os CR Node Manager dos serviços de Windows.

Depois que você termina estas etapas, você deve poder continuar com o apoio.

Problemas conhecidos

Estão aqui os problemas conhecidos similares:

- CSCse15624 (clientes registrados somente) — *ArrayIndexOutOfBoundsException na camada do repositório*
- CSCtb16475 (clientes registrados somente) — *desinstalar SR4 da construção 19, backup não está trabalhando (BarsCLIi falta)*
- CSCsy04635 (clientes registrados somente) — *O backup falha com ARCHIVE_CREATION_ERROR*
- CSCtj11587 (clientes registrados somente) — *A instância de base de dados UCCX 8 está usando sempre letras minúsculas*

Problema

O backup UCCX falha com este Mensagem de Erro: `Atualização falhada: Incapaz de alcançar o servidor SFTP ou o servidor SFTP demasiado lento para responder. Certifique-se por favor que as credenciais e o trajeto do início de uma sessão estão corretos.`

Solução

Esta edição ocorre quando o trajeto definido para o apoio é qualquer outra coisa diferentes de um corte traseiro (\), que seja o diretório raiz na maioria dos casos. Assegure-se de que você entre no trajeto para como do backup \.

Informações Relacionadas

- IPCC expresso: Dicas de solução de problemas para atualização, backup e restauração
- Suporte à Tecnologia de Voz
- Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas
- Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems