

خس نلا ةمدخ - CRS ل يطايت حال ا خس نلا ل ش ف ةدوق فم STI ل يطايت حال ا

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [طوبولوجيا](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يصف هذا المستند سببا واحدا لفشل خادم حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco (الإصدار x.3 والإصدارات الأقدم) في إجراء النسخ الاحتياطي وتوفير حل في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

ملاحظة: لاستكشاف أخطاء النسخ الاحتياطي المتعلقة ب Cisco Unified Contact Center Express 7.x وإصلاحها، ارجع إلى [مشكلة النسخ الاحتياطي السريع لمركز الاتصال الموحد](#).

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager، الإصدار 3.3(3) والإصدارات الأقدم
- Cisco CRS، الإصدار x.3 والإصدارات الأقدم

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

طوبولوجيا

على الرغم من إمكانية أن يكون أي خادم في مجموعة Cisco CallManager هو خادم النسخ الاحتياطي، إلا أنه يوصى بأن يكون خادم قاعدة بيانات Publisher هو خادم النسخ الاحتياطي. يلزم توفر خادم نسخ احتياطي واحد داخل مجموعة Cisco CallManager.

يحتوي خادم مصدر البيانات (أو هدف النسخ الاحتياطي) على البيانات التي سيتم نسخها احتياطياً لحلول إستجابة عملاء (CRS) من Cisco CallManager أو Cisco Customer Response Solutions. يمكن أن يحتوي نظام مجموعة Cisco CallManager على خادم مصدر بيانات واحد أو أكثر. تقوم بتعيين خادم كخادم مصدر بيانات (هدف نسخ احتياطي). يوجد ملف سجل النسخ الاحتياطي، stiBackup.log، في المجلد التالي: C:\Program Files\Common Files\Cisco\Log.

الشكل 1 يوضح المخطط. خادم النسخ الاحتياطي هو CallManager والهدف الاحتياطي هو خادم CRS.

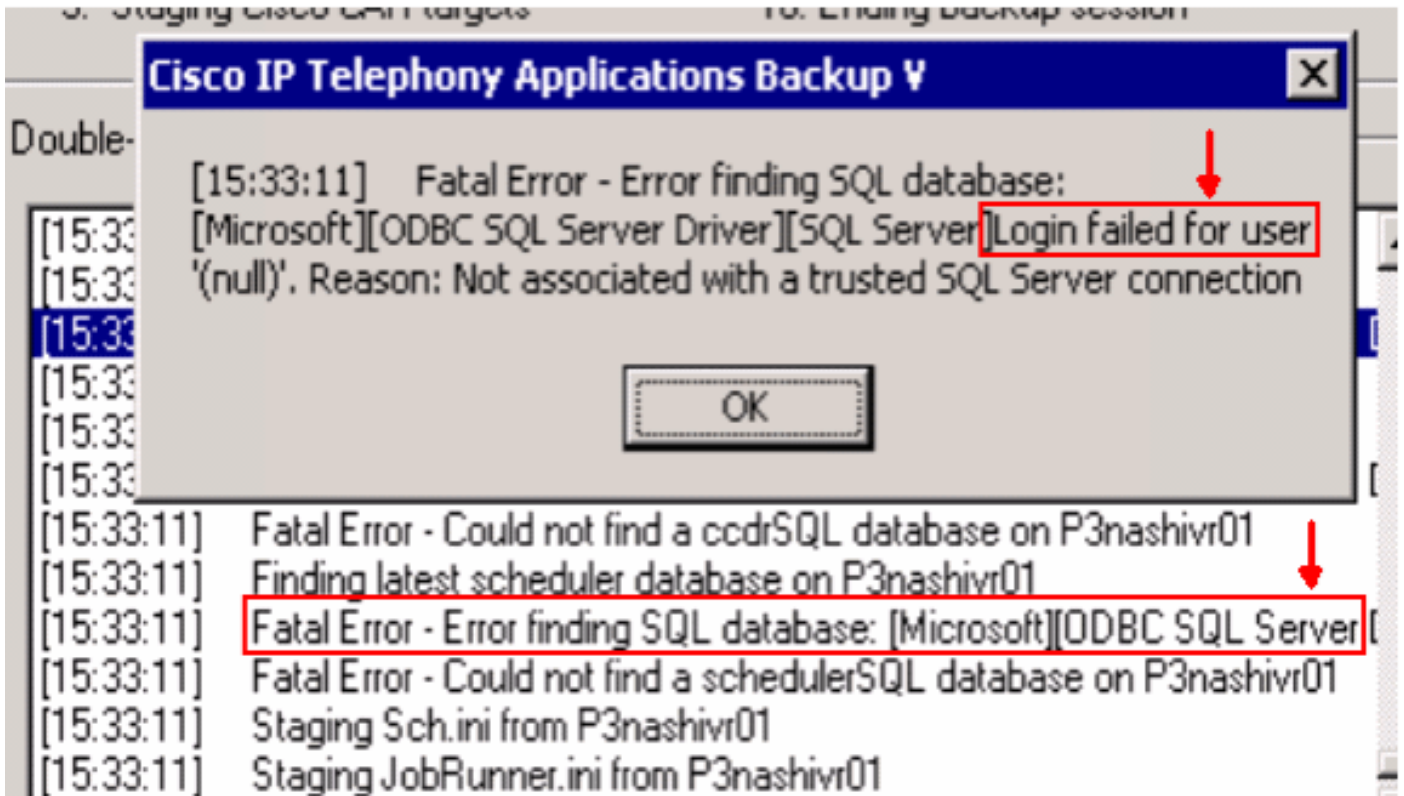
الشكل 1—إعداد بسيط - خادم النسخ الاحتياطي (CallManager) وهدف النسخ الاحتياطي (CRS)



المشكلة

بينما تقوم بالنسخ الاحتياطي لخادم CRS، تفشل خدمة النسخ الاحتياطي لـ STI مع أو - sql، كما يظهر **الشكل 2**.

شكل 2—خطأ فادح - خطأ في العثور على قاعدة بيانات SQL



الحل

لدعم النسخ الاحتياطي، يجب تثبيت خدمة النسخ الاحتياطي ل STI على كل من خادم النسخ الاحتياطي والهدف. يقوم التثبيت تلقائياً بإنشاء حساب **BackAdmin**. يدعم هذا الحساب خدمة النسخ الاحتياطي على Cisco CallManager. يجب استخدام نفس كلمة المرور لهذا الحساب على كل من خادم النسخ الاحتياطي والهدف. بدون هذا الحساب وكلمة المرور على كل من خادم النسخ الاحتياطي والهدف، تفشل عملية النسخ الاحتياطي.

عندما تحدث هذه المشكلة، لا يكون خادم CRS (النسخ الاحتياطي) مثبتاً عليه خدمة النسخ الاحتياطي ل STI. لحل هذه المشكلة، قم بتثبيت خدمة STI Backup Service على هدف النسخ الاحتياطي (CRS) وعينت نفس كلمة المرور لحساب **BackAdmin** ككلمة المرور المستخدمة لحساب **BackAdmin** على CallManager.

المشكلة

يفشل النسخ الاحتياطي اليدوي بنسبة 98٪ مع رسالة خطأ `.archive_creation_error`

الحل

يحدث هذا الخطأ لأن خادم CRS غير قادر على الوصول إلى موقع النسخ الاحتياطي وكتابة ملف tar في مجلد النسخ الاحتياطي. قم بتغيير موقع التخزين إلى الخادم المحلي لحل هذه المشكلة.

معلومات ذات صلة

- [مشكلة النسخ الاحتياطي السريع لمركز الاتصال الموحد](#)
- [رسالة الخطأ الخاصة بأداة النسخ الاحتياطي لتطبيقات STI Backup Service و CallManager و IP Telephony](#)
- [Applications Backup Utility: خدمة النسخ الاحتياطي عبر بروتوكول الشجرة المتفرعة \(STI\) غير موجودة](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل
ىل ةمءءاد ةوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءل ءل ءل دن تسمل