

# Fehlerbehebung: UCCX-Backup schlägt fehl - Fehlermeldung

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Protokollsammlung](#)

[Protokollanalyse](#)

[Korrekturmaßnahme](#)

[Zugehörige Informationen](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei fehlerhafter Sicherung von Unified Contact Center Express (UCCX) beschrieben, und es wird eine Fehlermeldung angezeigt.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Unified Contact Center Express
- CLI-Zugriff über SSH-Client
- Verständnis von NTP

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf der folgenden Softwareversion:

- UCCX 12.5.1

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

# Hintergrundinformationen

UCCX hat die Sicherung über die geplante Aufgabe beendet. Wenn Sie versuchen, einen manuellen Sicherungsauftrag auszuführen, schlägt die Sicherung fehl. Die Fehlermeldung lautet "ERROR: UCCX DBReplication is not set up correct, Backup completed erfolglos" (Fehler: UCCX DBReplication ist nicht ordnungsgemäß eingerichtet, Sicherung wurde nicht erfolgreich abgeschlossen).

Status

ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...

Backup details

Tar Filename: 2023-10-11-23-30-04.tar  
Backup Device: NETWORK  
Operation: BACKUP  
Percentage Complete: 16%

Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *
UCCX	UCX1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCX1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCX1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCX1	SYSLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCX1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCX1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_rpt.log

UCCX-Backup fehlgeschlagen

## Fehlerbehebung

Zunächst müssen Sie den Serverzustand bestätigen, indem Sie die Ausgaben der CLI-Befehle von allen Knoten Pub und Sub anfordern:

- Status anzeigen
- utils diagnose test
- Netzwerk-Cluster anzeigen
- utils ntp status
- utils Veröffentlichungsstatus
- utils dbreplication Runtimestate
- utils uccx-Veröffentlichungsstatus
- utils uccx-Datenbank-Integritätsprüfung
- utils uccx healthCheck all

Bei der Ausgabe dieser CLI-Befehle sind die meisten Probleme auf NTP oder DBReplication zurückzuführen.

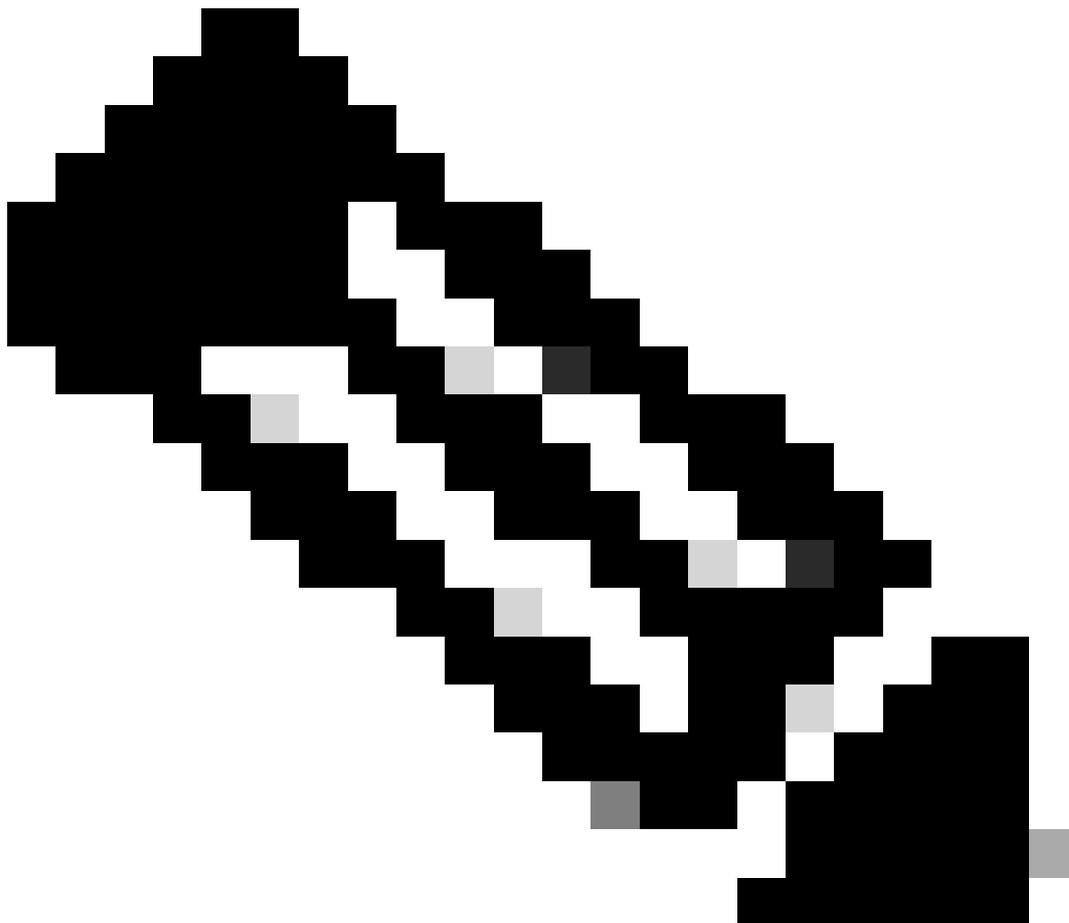
Die empfohlene Stratum-Ebene, bis zu der der PUB mit dem NTP-Server synchronisiert werden muss, ist 4 und niedriger und stellt eine optimale Leistung sicher. Eine Schicht größer als 5 kann Synchronisierungsprobleme verursachen, die sich wiederum auf die DBReplication auswirken. Weitere Informationen zur NTP-Fehlerbehebung finden Sie im Artikel [Fehlerbehebung bei NTP in Unified Communications Manager](#). Der verlinkte Artikel bezieht sich auf Unified Communications Manager, gilt jedoch für alle VOS-Angebote.

Hier sind die DBReplication Definitionen, um zu verstehen, was der Wert ist, den Sie für den DBReplication Status sehen möchten.

Value	Meaning	Description
0	Initialization State	Replication is in the process of setting up. A setup failure can occur if replication is in this state for more than an hour.
1	The Number of replicates is incorrect	Set up is still in progress. This state is rarely seen in versions 6.x and 7.x; in version 5.x, it indicates that the setup is still in progress.
2	Replication is good	Logical connections are established and the tables are matched with the other servers on the cluster.
3	Mismatched tables	Logical connections are established but there is an uncertainty whether the tables match.  In versions 6.x and 7.x, all servers could show state 3 even if one server is down in the cluster.  This issue can occur because the other servers are unsure whether there is an update to the User Facing Feature (UFF) that has not been passed from the subscriber to the other device in the cluster.
4	Setup Failed/Dropped	Server no longer has an active logical connection in order to receive any database table across the network. No replication occurs in this state.

#### DBReplikationsstatusdefinitionen

Weitere Informationen zur Fehlerbehebung für DBReplikationen finden Sie im Artikel [Problembehandlung bei der CUCM-Datenbankreplikation](#). Der verlinkte Artikel ist für Unified Communications Manager, gilt aber auch für UCCX.



Hinweis: In dem oben verlinkten Artikel werden einige UCCX-spezifische Befehle nicht erwähnt. Der Artikel bezieht sich speziell auf den CUCM. Der gesamte Prozess gilt jedoch auch für UCCX. Zum Beispiel `utils uccx dbreplication reparieren alle`.

In diesem Szenario war der Zustand des UCCX-Servers gut.

```
admin:utils ntp status
ntpd (pid 17304) is running...
[
  remote          refid          st t when poll reach  delay  offset  jitter
=====
[
██████████      ██████████      3 u  378 1024  375   0.516  -105.29 101.020
██████████      ██████████      2 u 1005 1024  377   0.566   -1.562  73.904
██████████      ██████████      3 u  846 1024  377   0.489  -46.009  44.767

synchronised to NTP server (██████████) at stratum 3
time correct to within 62 ms
polling server every 1024 s

Current time in UTC is : ██████████
Current time in ██████████ is : ██████████
```

NTP-Synchronisierungsstatus

```
admin:utils dbreplication runtimestate

Server Time: ██████████

Cluster Replication State: Replication status command started at: ██████████
Last Completed Table: cuicreportdefinition
888 tables checked out of 888

DB Version: ccm12_5_1_11003_511

Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from uccx-pub (2 Servers):

SERVER-NAME          IP ADDRESS          PING          DB/RPC/          REPL.          Replication          REPLICATION SETUP
-----            -
uccx-sub             ██████████          0.295         Y/Y/Y           0             (g_3)              (2) Setup Completed
uccx-pub             ██████████          0.028         Y/Y/Y           0             (g_2)              (2) Setup Completed
```

DBReplikationsstatus

## Protokollsammlung

Nachdem Sie die Diagnose und andere Komponenten gelöscht haben, die das Problem verursachen könnten, können Sie weitere Daten in den Protokollen sammeln, die während des fehlgeschlagenen Sicherungsversuchs generiert wurden. Sie können von demselben Bildschirm, auf dem die Fehlermeldung angezeigt wurde, die erstellte CCX-Komponenten-Protokolldatei herunterladen, die mit der fehlgeschlagenen Sicherung übereinstimmt.

**Status**

ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...

**Backup details**

Tar Filename: 2023-10-11-23-30-04.tar  
 Backup Device: NETWORK  
 Operation: BACKUP  
 Percentage Complete: 16%

Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *
UCCX	UCX1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCX1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCX1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCX1	SYSLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCX1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCX1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_rpt.log

CCXComponent-Protokoll

## Protokollanalyse

Aus den Protokollen.

Protokolldatei:

=====

Server:

Funktion: UCCX

Komponente : CCXCOMPONENT

Erledigte Zeit: 2021-10-01-12-03-21

Ergebniscode: 24-Ontape konnte UCCX DB nicht sichern

Ergebniszeichenfolge: FEHLER

=====

Es ist in der Lage, die Komponenten zu sichern, beginnt die Sicherung.

01.10.2021 12:03:15 :INFO: ----- Unified CCX DB DoBackup(db\_do\_backup.py) -----

Überprüfen Sie dann, ob Speicher verfügbar ist.

01.10.2021 12:03:15 :INFO: Freier Speicherplatz für Unified CCX DB-Sicherung = 85622509568 Bytes

01.10.2021 12:03:15 :INFO: Für Unified CCX DB-Backup wurde genügend Festplattenspeicher gefunden

Danach erkennt es, dass es sich um eine HA-Konfiguration (High Availability) handelt.

01.10.2021 12:03:15 :INFO: Das ist UCCX High Availability-Setup

01.10.2021 12:03:15 :INFO: Im Unified CCX-Cluster sind zwei Knoten vorhanden

Die Sicherung wird initiiert.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: HA - Publisher Node. Backup initiiert

2012-10-01 12:03:15 :INFO: Erstellen von Ontape Backup von Unified CCX DB...

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Ausführen [Quelle /opt/cisco/uccx/bin/uccx\_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t STDIO > /common/drf/ccx\_comps/uccx\_db/ontape\_uccx\_backup.gz] ...

In dieser Phase schlägt sie jedoch fehl.

2021-10-01 12:03:19 :INFO: Ergebnisse der Ausführung [source /opt/cisco/uccx/bin/uccx\_ids.env ;  
ontape -v -s -L 0 -t STDIO > /common/drf/ccx\_comps/uccx\_db/ontape\_uccx\_backup.gz],  
returnCode :[256], Ausgabe :[Using the backup and restore filter /bin/gzip -c.  
Archivierung fehlgeschlagen - ISAM-Fehler: Während der Archivsicherung ist ein Fehler  
aufgetreten.

Programm beendet.]

2012-10-01 12:03:19 :INFO: Ontape Backup fehlgeschlagen.

2021-10-01 12:03:19 :INFO: ----- Verlassen Sie Unified CCX DB DoBackup(db\_do\_backup.py) mit  
returnCode = 24 : Erfolgreich -----

2021/10/01 12:03:19: DO\_Backup DB Skript funktioniert nicht

## Korrekturmaßnahme

Führen Sie einen Neustart dieser Dienste in der CLI durch:

- DRF Master und DRF Local Services
  - Dienstneustart Cisco DRF Master (Auf PUB)
  - utils service restart Cisco DRF Local (auf beiden Knoten)
- Datenbankdienst
  - utils service restart Cisco Unified CCX Database (auf beiden Knoten)



Hinweis: Der Neustart dieser Dienste hat keine Auswirkungen auf die primäre Funktionalität der Server. Sie können die Befehle jedoch während eines Wartungsfensters ausführen.

---

Führen Sie anschließend eine manuelle Sicherung durch, und überprüfen Sie, ob die Sicherung erfolgreich war. Eine Meldung wird angezeigt.

## Status

 **SUCCESS: Backup Completed...**

## Backup details

Tar Filename:	2021-10-04-18-32-48.tar
Backup Device:	NETWORK
Operation:	BACKUP
Percentage Complete:	100%

Sicherung abgeschlossen

Nach einer erfolgreichen manuellen Sicherung beginnt auch der geplante Task zu funktionieren.

## Zugehörige Informationen

- [Fehlerbehebung bei NTP in Unified Communications Manager](#)
- [Problembehandlung bei der CUCM-Datenbankreplikation](#)
- [Technischer Support und Downloads von Cisco](#)

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.