

Unified Contact Center Express - Sicherungsproblem

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Bekannte Probleme](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Mit Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1) schlägt die BARS-Sicherung fehl, und die Fehlermeldung wird wie folgt angezeigt:

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

In diesem Dokument wird beschrieben, wie dieses Problem behoben wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Problem

Mit Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1) schlägt die BARS-Sicherung fehl, und die Fehlermeldung wird wie folgt angezeigt:

```
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.
```

Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem zu beheben:

1. Beenden Sie den CRS Node Manager von Windows-Diensten.
2. Gehen Sie zu **Start > Programme > Microsoft SQL Server > Query Analyzer**.
3. Geben Sie im Dialogfeld **Verbindung mit SQL Server herstellen** die folgenden Einstellungen ein: Geben Sie im Feld SQL Server den Namen des Cisco CRS-Servers *Servername\CRSSQL* ein. Wählen Sie unter Connect Using (Über verbinden) die Option **Windows-Authentifizierung aus**.
4. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster SQL-Abfrageanalyzer wird geöffnet. In der oberen Bildschirmmitte können Sie verschiedene Datenbanken auswählen, z. B. *db_cra*, *db_reporitory*, *FCRasSvr*.
5. Überprüfen Sie, ob die *CraDistribution*-Datenbank vorhanden ist. (Die *CraDistribution*-Datenbank ist wahrscheinlich nicht vorhanden.)
6. Führen Sie diese Abfrage im Fenster SQL-Abfrageanalyzer aus:

```
use db_cra;
```

```
exec craAddLocalDistributor '1'
```

```
GO
```

```
use db_cra_repository;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use FCrasSvr;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO
```

Hinweis: Die Erstellung der CraDistribution-Datenbank dauert einige Minuten.

7. Aktualisieren Sie die Datenbanken im Enterprise Manager auf dem CRS SQL-Server.
8. Aus Sicht der Benutzerfreundlichkeit können Sie folgende Services bereitstellen: Cisco Desktop LDAP Monitor Service Cisco Desktop Sync-Service
9. Starten Sie nach dem Anzeigen der CraDistribution-Datenbank den CRS Node Manager von den Windows-Diensten aus neu.

Wenn Sie diese Schritte abgeschlossen haben, sollten Sie mit der Sicherung fortfahren können.

Bekannte Probleme

Es gibt ähnliche bekannte Probleme:

- [CSCse15624](#) (nur registrierte Kunden) — *ArrayIndexOutOfBoundsException in der Repository-Ebene*
- [CSCtb16475](#) (nur registrierte Kunden) — *Deinstallation des SR4-Build 19, Sicherung funktioniert nicht (BarsCLi fehlt)*
- [CSCsy04635](#) (nur registrierte Kunden) — *Die Sicherung schlägt mit ARCHIVE_CREATION_ERROR fehl.*
- [CSCtj11587](#) (nur registrierte Kunden) - *Die UCCX 8-Datenbankinstanz verwendet immer Kleinbuchstaben*

Problem

Die UCCX-Sicherung schlägt mit der folgenden Fehlermeldung fehl: Aktualisierung fehlgeschlagen: Der Zugriff auf den SFTP-Server oder den SFTP-Server ist nicht möglich, um zu langsam zu reagieren. Bitte stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen und der Pfad korrekt sind.

Lösung

Dieses Problem tritt auf, wenn der für die Sicherung definierte Pfad alles andere als ein umgekehrter Schrägstrich (\) ist, der in den meisten Fällen das Stammverzeichnis ist. Stellen Sie sicher, dass Sie den Pfad für die Datensicherung als \ eingeben.

Zugehörige Informationen

- [IPCC Express: Tipps zur Fehlerbehebung bei Problemen mit Upgrades, Sichern und Wiederherstellen](#)
- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)

- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)