

Problema de reserva expreso unificado del Centro de contacto

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problemas conocidos](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Con el Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), el respaldo de las BARRAS falla, y se recibe este mensaje de error:

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

En este documento se describe cómo resolver este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Con el Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), el respaldo de las BARRAS falla, y se recibe este mensaje de error:

```
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.
```

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Pare CRS Node Manager de los servicios de Windows.
2. Van a **Start > Programs > el servidor SQL > el analizador de consultas de Micorsoft**.
3. En la **conexión con el** cuadro de diálogo del servidor SQL, ingrese estas configuraciones:En el campo del servidor SQL, ingrese el nombre del servidor CRS de Cisco, el *servername* | *CRSSQL*.Bajo conecte usando, eligen la **autenticación de Windows**.
4. Click OK.La ventana del analizador de consulta SQL se abre. En el centro superior de la pantalla, usted tiene la opción para seleccionar las diferentes bases de datos, tales como *db_cra*, *db_reporitory*, *FCRasSvr*.
5. Marque si existe la base de datos del *craDistribution*. (La base de datos del *craDistribution* no es probable existir).
6. Ejecute esta interrogación en la ventana del analizador 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: Tarda pocos minutos para que la base de datos del `craDistribution` sea creada.

7. Restaure las bases de datos en el administrador de empresa en CRS el servidor SQL.
8. De la utilidad, habilite estos servicios: Servicio del monitor del escritorio de Cisco
LDAP Servicio de sincronización del escritorio de Cisco
9. Una vez que usted ve la base de datos del `craDistribution`, recomience CRS Node Manager de los servicios de Windows.

Después de que usted complete estos pasos, usted debe poder proceder con la salvaguardia.

Problemas conocidos

Aquí están los problemas conocidos similares:

- [CSCse15624 \(clientes registrados solamente\)](#) — *ArrayIndexOutOfBoundsException en la capa del repositorio*
- [CSCtb16475 \(clientes registrados solamente\)](#) — *desinstalación SR4 de la estructura 19, respaldo no está trabajando (BarsCLLi falta)*
- [CSCsy04635 \(clientes registrados solamente\)](#) — *El respaldo falla con ARCHIVE_CREATION_ERROR*
- [CSCtj11587 \(clientes registrados solamente\)](#) — *La instancia de la base de datos UCCX 8 está utilizando siempre las letras minúsculas*

Problema

El respaldo UCCX falla con este mensaje de error: Actualización fallada: Incapaz de acceder el servidor SFTP o al servidor SFTP demasiado lento para responder. Asegúrese por favor las credenciales del login y la trayectoria está correcta.

Solución

Este problema ocurre cuando la trayectoria definida para la salvaguardia es cualquier otra cosa con excepción de una barra (\), que es el directorio raíz en la mayoría de los casos. Asegúrese de que usted ingrese la trayectoria para como \. del respaldo

Información Relacionada

- [IPCC Express: Consejos de Troubleshooting de Problemas de Upgrade, Copia de Seguridad y Restauración](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)