

Falla en el respaldo CRS - Servicio de backup Sti que falta

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Topología](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el servidor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) (3.x y anterior) falla el respaldo y proporciona una solución en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

Nota: Para resolver problemas los problemas de reserva relacionados con el Cisco Unified Contact Center Express 7.x, refiera al [problema de reserva expreso unificado del Centro de contacto](#).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager versión 3.3(3) y anteriores

- Cisco CRS versión 3.x y anteriores

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Topología

Aunque cualquier servidor del clúster Cisco CallManager puede ser el servidor de respaldo, se recomienda que el servidor de bases de datos Publisher sea el servidor de respaldo. Se requiere un servidor de respaldo dentro de un clúster Cisco CallManager.

Un servidor de origen de datos (o destino de respaldo) contiene los datos de los que se va a realizar copia de seguridad para Cisco CallManager o Cisco Customer Response Solutions (CRS). Un clúster Cisco CallManager puede contener cero, uno o más servidores de origen de datos. Designe un servidor como servidor de origen de datos (destino de respaldo). El archivo del registro de respaldo, stiBackup.log, está situado en la carpeta siguiente: C:\Archivos de programa\Common Files\Cisco\Logos.

La [Figura 1](#) demuestra la topología. El servidor de respaldo es el CallManager y el destino de respaldo es un servidor CRS.

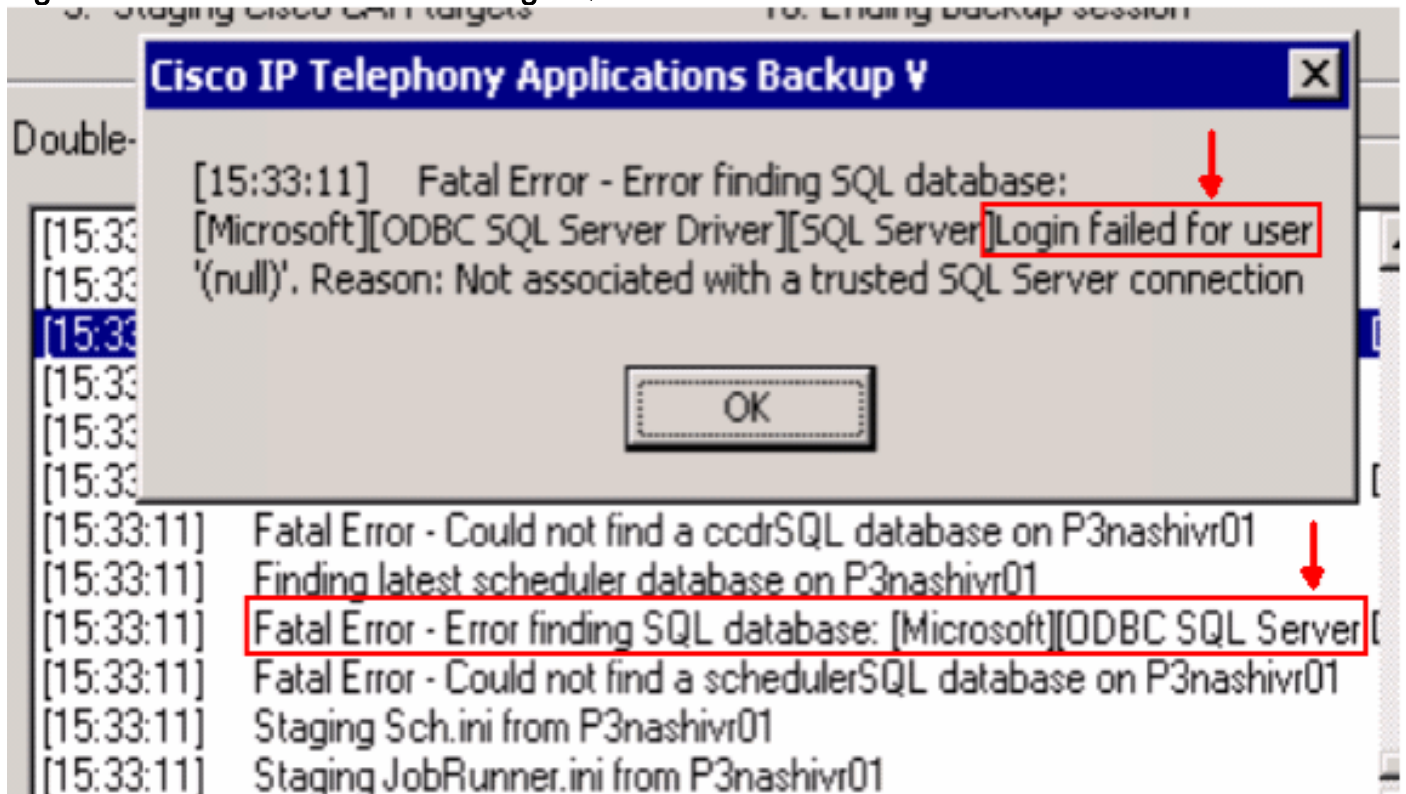
Figura 1: una configuración simple - Servidor de respaldo (CallManager) y destino de respaldo (CRS)



Problema

Mientras realiza una copia de seguridad del servidor CRS, el servicio STI Backup falla con **Login failed for user** o **Fatal Error - Error finding SQL database**, como muestra la [Figura 2](#).

Figura 2 — Fatal Error - Error Finding SQL Database



Solución

Para dar soporte al respaldo, el servicio STI Backup debe estar instalado tanto en el servidor de respaldo como en el destino. La instalación crea automáticamente la cuenta **BackAdmin**. Esta cuenta soporta el servicio de respaldo en un Cisco CallManager. Debe utilizar la misma contraseña para esta cuenta tanto en el servidor de respaldo como en el destino. Sin esta cuenta y contraseña tanto en el servidor de respaldo como en el destino, el respaldo falla.

Cuando ocurre este problema, el servidor CRS (respaldo) no tiene el servicio STI Backup instalado. Para resolver este problema, instale el servicio STI Backup en el destino del respaldo (CRS) y asigne la misma contraseña para la cuenta **BackAdmin** que la contraseña usada para la cuenta BackAdmin en el CallManager.

Problema

El respaldo manual falla en el 98% con el mensaje de error de `Archive_CREATION_ERROR`.

Solución

Este error ocurre porque el servidor CRS no podía acceder a la ubicación del backup y escribir el archivo de `.tar` en la carpeta Backup (Copia de respaldo). Cambie la ubicación de almacenamiento al servidor local para resolver este problema.

Información Relacionada

- [Problema de reserva expreso unificado del Centro de contacto](#)

- [Mensaje de Error de CallManager STI Backup Service y el IP Telephony Applications Backup Utility: El servicio de respaldo de STI no existe](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)