

# Résolution des problèmes de Cisco CallManager BARS

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[L'utilisateur de Cisco CallManager ne peut pas améliorer, installer, ou désinstaller des BARRES](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Les BARRES installent échoue avec l'erreur « erreur inconnue de pCat->InstallComponent\(\) »](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Après qu'une mise à jour de BARRES, le travail planifié « espace disque de Serveur SQL de moniteur » échoue](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Variante](#)

[Les BARRES ne fonctionne pas avec le lecteur de bandes](#)

[Problème](#)

[Service de mémoire amovible](#)

[Solution](#)

[L'installateur n'a pas des droits suffisants d'accéder à des affichages de message d'erreur de C:\CiscoWebs\BARS de répertoire pendant la mise à jour de BARRES](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[L'état de programmeur de BARRES ne change pas à activer](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur de journal d'événements : La description pour l'ID d'événement \(1003\) dans la source \(BARRES de Cisco\) ne peut pas être trouvée](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Les BARRES échoue registre de sauvegarde de Cisco CallManager](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Pour copier la page de services URL de l'ordinateur distant](#)

[Problème](#)

## [Solution](#)

[Les BARRES que la sauvegarde échoue avec l'erreur « ne pourraient pas construire des archives avec succès »](#)

## [Problème](#)

## [Solution](#)

[La copie de sauvegarde de version 4.0.12 de BARRES échoue avec l'erreur : Pour copier la page de services URL. N'a pas pu trouver le répertoire racine IIS pour CCMCIP](#)

## [Problème](#)

## [Solution](#)

[Pour relâcher la base de données CCM0300](#)

## [Problème](#)

## [Solution](#)

[Les BARRES échoue par intermittence avec l'erreur COM+](#)

## [Problème](#)

## [Solution](#)

[Erreur : N'a pas pu trouver la base de données de Cisco Unified CallManager sur ce serveur](#)

## [Problème](#)

## [Solution](#)

[Incapable d'ouvrir la page Web de BARRES](#)

## [Solution](#)

[La sauvegarde avec des BARRES échoue](#)

## [Solution](#)

## [Informations connexes](#)

# [Introduction](#)

L'utilitaire de sauvegarde de Téléphonie sur IP de Cisco et de restauration de système (BARRES) fournit un fiable et un moyen pratique pour exécuter les sauvegardes automatiques ou utilisateur-appelées régulièrement programmées des données pour un grand choix de Produits de Téléphonie sur IP de Cisco.

Ce document discute quelques problèmes courants qui se produisent quand vous utilisez des BARRES et comment dépanner ces questions.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco CallManager 3.x et 4.x, et ne s'appliquent pas aux versions 5.0 et ultérieures.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

**Remarque:** Pour le Cisco CallManager 3.3 ou plus tard, vous devez utiliser les BARRES prises en charge de Cisco de service. Si vous utilisez une version antérieure de Cisco CallManager, utilisez l'utilitaire de sauvegarde d'applications de Téléphonie sur IP de Cisco (3.5). Sur le Cisco CallManager 5.0 et plus tard, l'utilitaire de BARRES est remplacé par le système de Reprise sur sinistre. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide d'administration système de Reprise sur sinistre](#).

**Remarque:** Si vous sauvegardez le serveur IPCC avec des BARRES, la version des BARRES doit être identique sur le Cisco CallManager et le serveur IPCC. Référez-vous à ces documents de matrice de compatibilité pour connaître plus les versions prises en charge de BARRES :

- [Logiciel de Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) et guide de compatibilité matérielle](#)
- [Matrice de compatibilité logicielle de Cisco Unified Communications Manager - Système de sauvegarde et de restauration](#)

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## L'utilisateur de Cisco CallManager ne peut pas améliorer, installer, ou désinstaller des BARRES

### Problème

L'utilisateur de Cisco CallManager ne peut pas améliorer, installer ou désinstaller des BARRES. L'utilisateur reçoit ce message d'erreur :

```
BARS can not be upgraded/uninstalled because it is  
in the middle of a BACKUP/RESTORE operation
```

**Remarque:** Afin d'installer des BARRES, il est obligatoire que vous ouvriez une session comme administrateur.

### Solution

Ce problème peut se poser en raison d'une sauvegarde défectueuse, ou il peut réellement y a une sauvegarde en cours. Les variations des valeurs de clé de registre peuvent également entraîner cette question.

Si vous êtes certain qu'il n'y ait pas un en cours de sauvegarde et le système est toujours coincé, utilise ce contournement :

Terminez-vous ces étapes sur le serveur Cisco CallManager :

1. Faites une sauvegarde du registre. Assurez-vous que le Cisco Security Agent (CSA) et tout le logiciel anti-virus est désactivé ; aussi, assurez-vous que le service de programmeur de BARRES, IIS entretient, sont arrêtés sur la case.

2. Changez \ HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems \ BARRES \ informations \ valeur clé de registre d'AppStatus POUR TOURNER AU RALENTI.
3. Redémarrez le système, et le tentez d'installer ou désinstaller des BARRES de nouveau.
4. Si cette procédure n'arrête pas l'activité de BARRES, retirez l'entrée dans le registre \ HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems \ BARRES \ informations \ Appversion = X.0.X000. Redémarrez le Cisco CallManager seulement après que vous avez enlevé cette valeur de registre (si elle n'est pas présente dans l'Add/Remove Programs) et puis le tentez de nouveau d'installer ou désinstaller des BARRES.

## Les BARRES installent échoue avec l'erreur « erreur inconnue de pCat->InstallComponent() »

### Problème

Vous ne pouvez pas installer des BARRES, et les logs d'installer affichent ce message :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

### Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Dans le menu de démarrage, choisissez aux **programmes > aux outils d'administration > des services composants**.
2. Dans le volet gauche, développez les **services > les ordinateurs composants > mon ordinateur > applications COM+**.
3. Supprimez le répertoire de **BARRES**.
4. Arrêtez et redémarrez **COM + service composant**.

Après que vous vous terminiez ces étapes, réinstallez les BARRES.

## Après qu'une mise à jour de BARRES, le travail planifié « espace disque de Serveur SQL de moniteur » échoue

### Problème

Avec le Cisco CallManager, le travail planifié « espace disque de serveur SQL de moniteur » échoue et ce message d'erreur est reçu dans le journal d'événements d'application :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

Une mise à jour à la version 4.0.8 de BARRES de 4.0.7 entraîne le propriétaire de base de données de l'article mouvement de Cisco CallManager et d'appel (CDR) à changer à l'inconnu. Ceci entraîne le travail planifié « espace disque de serveur SQL de moniteur » d'échouer. Cette question est documentée par les id de bogue Cisco [CSCsc55053](#) (clients [enregistrés](#) seulement) et [CSCsg32819](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

### Solution

Exécutez ce contournement afin de résoudre ce problème :

- Dans l'analyseur SQL, exécutez ces commandes de changer le propriétaire de base de données :  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: **Unknown error from pCat->InstallComponent()**  
**et** InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: **Unknown error from pCat->InstallComponent()**

Après que la commande soit exécutée, terminez-vous ces étapes :

1. Choisissez le **gestionnaire > la Sécurité d'entreprise**, et cliquez avec le bouton droit les **procédures de connexion**.
2. Choisissez la **nouvelle procédure de connexion**, et ajoutez **\ SQLSvc** en tant qu'utilisateur.
3. Sous les propriétés de *SQLSvc* sur l'onglet d'accès aux bases de données, ajoutez ces valeurs : Base de données Cisco CallManager en cours (par exemple, **CCM0302**)CDRart
4. Sous les propriétés de chaque valeur, choisissez le **db\_owner**.
5. Choisissez la **Gestion > les travaux > l'espace disque de moniteur**, et choisissez **\ SQLSvc** en tant que propriétaire.
6. Redémarrez les services du SQLServerAgent et de MSSQLServer.
7. Si l'espace disque de moniteur tourne le bleu, il indique que le travail de réplication a manqué. Dans ce cas, il est recommandé pour créer un nouvel abonnement.

La question pourrait également être que le travail fonctionne sur la base de données fausse. Dans ce cas, exécutez ce contournement.

1. Ouvrez le gestionnaire d'entreprise du **début > des programmes > de la Microsoft SQL Server**.
2. Développez les **Microsofts SQL Server > le groupe de Serveur SQL > les gens du pays > la Gestion > l'agent > les travaux de Serveur SQL**.
3. Cliquez avec le bouton droit le travail d'**espace disque de moniteur** du côté droit, et choisissez Properties.
4. Cliquez sur l'onglet d'**étapes**.
5. Cliquez sur l'**étape 2 (TruncateCCMLog)**, et puis cliquez sur Edit.
6. Copiez le contenu de la fenêtre de commandes dans un éditeur de texte, tel que Notepad.
7. Faites une recherche et la remplacez ; remplacez tous les exemples de **CCM0300** par la base de données Cisco CallManager en cours (par exemple, **CCM0302**).
8. Copiez tout le texte corrigé sur le presse-papier, puis collez-le de nouveau dans la fenêtre de commandes et remplacez le vieux, incorrect texte.

## Variante

Si ces étapes ne résolvait pas le problème, essayez cette procédure :

1. Allez au **gestionnaire d'entreprise SQL**.
2. Naviguez vers l'**abonné > la Gestion > l'agent de serveur SQL**.
3. Supprimez n'importe quel travail qui essaye de répliquer MLADB.

## Les BARRES ne fonctionne pas avec le lecteur de bandes

### Problème

Le service de périphériques de stockage amovible n'est pas activé par défaut sur toutes les installations de Cisco CallManager.

## Service de mémoire amovible

Les BARRES ne contrôle pas le périphérique de lecteur de bandes, il seulement écrit ou lit à lui s'il est accessible. Il n'y a aucun besoin pour avoir le lecteur de bandes installé comme identificateur de lecteur. Mais si vous voulez étudier plus plus loin vous devriez pouvoir exécuter ces étapes.

1. Allez au **Start > Run**.
2. Type **compmgmt.msc**.
3. Choisissez la **mémoire > la mémoire amovible > les emplacements physiques**.
4. Trouvez le périphérique de lecteur de bandes dans la liste, et cliquez avec le bouton droit de sorte que vous puissiez visualiser ou changer les propriétés.
5. Parfois, les services de mémoire amovible ne fonctionnent pas.
6. Terminez-vous ces étapes afin d'activer le service : Choisissez **Start > Run**. Type **Services.msc**. Localisez le service de mémoire amovible, placez ce service à **automatique**, et commencez le service.

## Solution

Vous pouvez sauvegarder le fichier ou dossier prié au lecteur de disque dur local et puis l'enregistrer sur bande utilisant l'utilitaire de NTbackup.

Afin de trouver l'utilitaire de sauvegarde, choisissez des **>Accessories > des outils système > la sauvegarde de fichiers de début > de programme**.

## L'installateur n'a pas des droits suffisants d'accéder à des affichages de message d'erreur de C:\CiscoWebs\BARS de répertoire pendant la mise à jour de BARRES

### Problème

Quand les tentatives d'un utilisateur d'améliorer des BARRES, l'erreur 1303 " installateur n'a pas des droits suffisants des affichages de message d'erreur d'accéder à de répertoire C:\CiscoWebs\BARS » quoique l'utilisateur soit ouvert une session avec des privilèges d'administrateur.

### Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Choisissez le **Start > Programs > Administrative tools > la stratégie de sécurité locale** afin d'ouvrir la stratégie de sécurité locale.
2. Choisissez les **paramètres de sécurité > affectation locale de stratégies > de droits des utilisateurs**, et choisissez l'**affectation de droits des utilisateurs**.
3. Double-cliquer **refusent l'accès à cet ordinateur du réseau**, désélectionnent l'**invité**, et

cliquent sur OK.

4. Double-cliquer sur la **connexion Deny localement**, désélectionnez l'**invité**, et cliquez sur OK.
5. Clôturez la stratégie de sécurité locale, et redémarrez le serveur. Cette procédure vous aide quand vous améliorez les BARRES sur le serveur.

## L'état de programmeur de BARRES ne change pas à activer

### Problème

Après que vous amélioriez le Cisco CallManager de 4.0 à 4.2, il n'est pas possible de programmer la tâche de sauvegarde par le programmeur de BARRES.

### Solution

Ce problème se pose quand le service de programmeur de BARRES de Cisco est arrêté ou coincé.

Afin de résoudre ce problème, choisissez le **Start > Programs > Administrative Tools > Services** sur le serveur Cisco CallManager, et vérifiez que le service de programmeur de BARRES de Cisco est en service. Commencez le service s'il est arrêté ou redémarrez le service s'il est déjà commencé.

## Erreur de journal d'événements : La description pour l'ID d'événement (1003) dans la source (BARRES de Cisco) ne peut pas être trouvée

### Problème

Ce message d'erreur de BARRES est reçu sur le journal d'événements de Cisco CallManager :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

### Solution

Afin de résoudre le problème, suivez ces étapes :

1. Vérifiez qu'il n'y a aucun conflit du mode bidirectionnel entre le Cisco CallManager et le switchport. S'il y a une non-concordance, vous devez modifier les paramètres bidirectionnels sur le switchport.
2. Vérifiez que l'emplacement où vous essayez de sauvegarder a assez d'espace. Il doit avoir plus que la taille de répertoire de mise en place comme indiqué dans les BARRES connectez-vous.
3. Vérifiez si le répertoire de destination (où la sauvegarde est créée) a l'autorisation du groupe d'administrateur, et assurez-vous qu'il hérite des autorisations du dossier parent.
4. BARRES d'utilisation aux heures creuses ou quand on s'attend à ce que le transfert soit plus rapide.

# Les BARRES échoue registre de sauvegarde de Cisco CallManager

## Problème

Si les BARRES échoue avec le message d'erreur qui indique il n'étaient pas sauvegarde capable le registre CCM

## Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Sur le serveur de Cisco CallManager Publisher, allez au **Start > Programs > Administrative Tools > Services**, et vérifiez que le **service distant de registre** n'a pas arrêté.
2. Si le **service distant de registre** a arrêté, changez son type de démarrage à **automatique** et redémarrez les BARRES de sauvegarde. Si le **service distant de registre** s'exécute, redémarrez les BARRES de sauvegarde.

# Erreur : Pour copier la page de services URL de l'ordinateur distant

## Problème

L'exposition de suivis de journal de sauvegarde de Cisco CallManager ce message d'erreur après la sauvegarde est exécutée :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

Si l'URL de services sous des paramètres d'entreprise est configuré avec une adresse IP, les BARRES tente une consultation inverse de DN de cet IP pour obtenir un nom et compare ce nom à l'adresse Internet locale. Les BARRES utilise l'équivalent du « nslookup, » ainsi la résolution de DN est exigée. Les BARRES n'utilise pas la résolution de noms de fenêtres par défaut. Si la consultation inverse de DN renvoie un nom de domaine complet, la comparaison de BARRES échoue.

Si l'URL de services sous des paramètres d'entreprise est configuré comme nom de domaine complet, cet avertissement génère si l'adresse Internet qui est spécifiée dans l'URL de services est a entièrement - le nom d'ordinateur qualifié. Les utilisations d'application de BARRES seulement le nom d'hôte local quand il détermine si l'hôte local est l'emplacement de l'URL de services. La sauvegarde se termine avec succès après cet avertissement.

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsd39789](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Référez-vous à la bogue pour une difficulté possible.

## Solution

Ce sont les contournements possibles pour résoudre ce problème :



1. Configurez le serveur DNS pour exécuter la résolution inverse et pour renvoyer seulement l'adresse Internet.
2. Changez l'URL de services du nom d'hôte qualifié a entièrement - à l'adresse Internet du serveur.

## Les BARRES que la sauvegarde échoue avec l'erreur « ne pourraient pas construire des archives avec succès »

### Problème

Avec le Cisco CallManager, les BARRES que la sauvegarde échoue avec ne pourraient pas établir le message d'erreur d'archives avec succès. Le message se produit pour une de ces raisons :

- Si le l'emplacement où vous prenez la sauvegarde n'a pas assez d'espace disque, la sauvegarde échoue.
- Si la sauvegarde est prise à une destination réseau, accéder à l'ordinateur de destination réseau peut prendre plus de temps, et BARRE des périodes.
- Si un fichier unique pour la sauvegarde a de plus grand que 2 Go de taille, la sauvegarde échoue. C'est habituellement la base de données d'Enregistrements détaillés des appels (CDR).

Cette question est documentée dans l>ID de bogue Cisco [CSCee43938](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

### Solution

Vérifiez que l'emplacement où vous essayez de sauvegarder a assez d'espace. Il doit avoir plus que la taille de répertoire de mise en place comme indiqué dans les BARRES connectez-vous. Dans ce cas, c'est un message valide, qui indique que l'emplacement de destination de mémoire n'a pas assez d'espace pour héberger le fichier d'archivage.

Si le réseau est lent, et si la taille de données de sauvegarde augmente, elle peut être moins de 4 heures. Dans ce cas, il vaut mieux d'exécuter le sauvegarder localement (lecteur de bandes) ou de prendre la sauvegarde sur une destination réseau qui est facilement accessible.

Quand vous utilisez l'emplacement réseau, assurez-vous que l'user-id utilisé pour ouvrir une session au site distant a assez d'espace disque dans le quota disque si la fonctionnalité de gestion de quota est utilisée.

Si la procédure ci-dessus ne résolvait pas le problème, exécutez une de ces procédures :

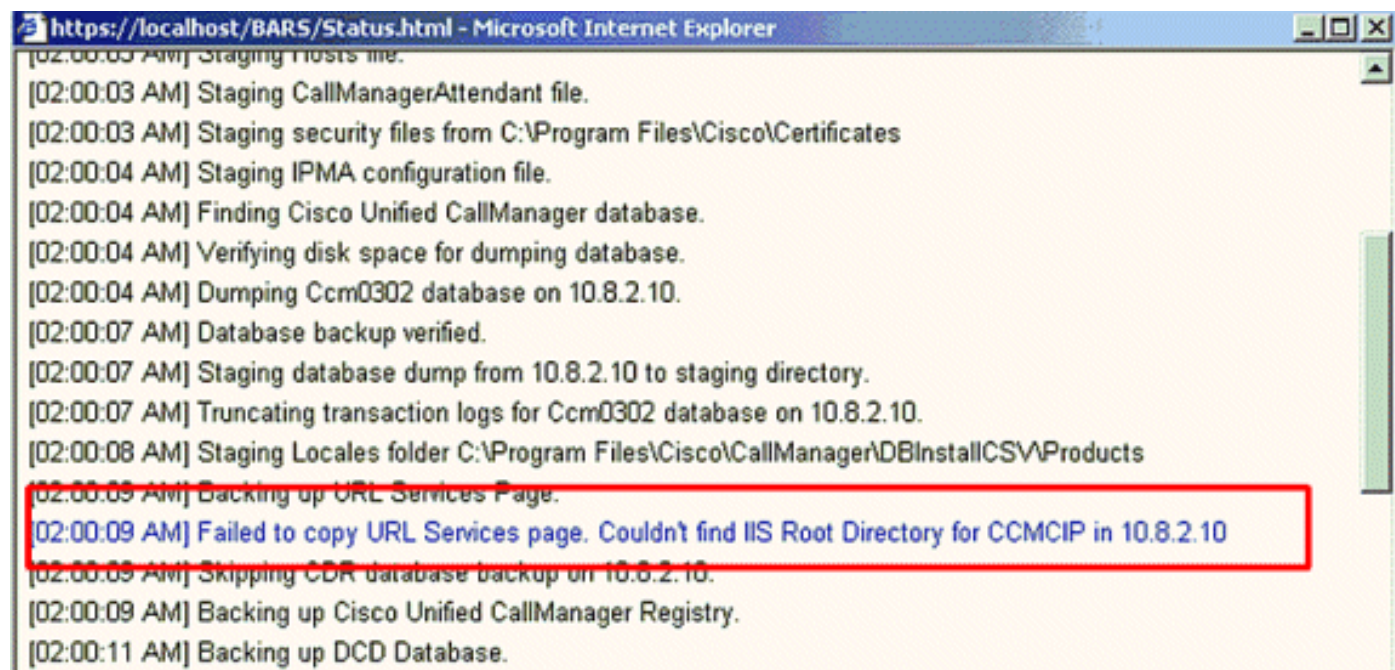
- Purgez les vieux enregistrements CDR ou désélectionnez la sauvegarde de base de données CDR pendant la configuration de BARRES pour éviter cette situation.
- Vérifiez si le répertoire de destination (où la sauvegarde est créée) a l'autorisation du groupe d'administrateur, et assurez-vous qu'il hérite des autorisations du dossier parent.
- BARRES d'utilisation pendant des heures creuses ou quand on s'attend à ce que le transfert soit plus rapide.

## La copie de sauvegarde de version 4.0.12 de BARRES échoue avec l'erreur : Pour copier la page de services URL. N'a pas pu trouver le répertoire racine IIS pour CCMCIP

### Problème

Dans Cisco Unified Communications Manager 4.x, avec la version 4.0.12 de BARRES, affichages de cette erreur quand une copie de sauvegarde est exécutée.

Pour copier la page de services URL. N'a pas pu trouver le répertoire racine IIS pour CCMCIP



```
https://localhost/BARS/Status.html - Microsoft Internet Explorer
[02:00:03 AM] Staging hosts file.
[02:00:03 AM] Staging CallManagerAttendant file.
[02:00:03 AM] Staging security files from C:\Program Files\Cisco\Certificates
[02:00:04 AM] Staging IPMA configuration file.
[02:00:04 AM] Finding Cisco Unified CallManager database.
[02:00:04 AM] Verifying disk space for dumping database.
[02:00:04 AM] Dumping Ccm0302 database on 10.8.2.10.
[02:00:07 AM] Database backup verified.
[02:00:07 AM] Staging database dump from 10.8.2.10 to staging directory.
[02:00:07 AM] Truncating transaction logs for Ccm0302 database on 10.8.2.10.
[02:00:08 AM] Staging Locales folder C:\Program Files\Cisco\CallManager\DBInstallCSV\Products
[02:00:09 AM] Backing up URL Services Page.
[02:00:09 AM] Failed to copy URL Services page. Couldn't find IIS Root Directory for CCMCIP in 10.8.2.10
[02:00:09 AM] Skipping CDR database backup on 10.8.2.10.
[02:00:09 AM] Backing up Cisco Unified CallManager Registry.
[02:00:11 AM] Backing up DCD Database.
```

### Solution

Afin de surmonter ce problème, exécutez une de ces procédures :

1. Améliorez aux BARRES 4.0.13. **Remarque:** Les BARRES 4.0.13 est compatible avec des versions 4.2(3) de Cisco Unified Communications Manager, 4.2(1), 4.1(3), 4.1(2), 4.0(2a), et 4.0(1).OU
2. Sous le **System > Enterprise Parameters**, changez le paramètre de service de **services URL** de l'adresse IP à l'adresse Internet du serveur dans la page de CCMAAdmin.

## Pour relâcher la base de données CCM0300

### Problème

Quand vous essayez de restaurer avec l'outil de BARRES, la restauration échoue avec l'un ou l'autre de ces messages d'erreur :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

OU

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

## Solution

Afin de résoudre ce problème, vérifiez ces derniers :

1. Assurez-vous que le fichier lmhosts est configuré correctement et rempli aux abonnés.
2. Assurez-vous que les BARRES usinent des points au nom du serveur au lieu de l'adresse IP.

## Les BARRES échoue par intermittence avec l'erreur COM+

### Problème

Le processus de BARRES devient en cours coincé, et ces événements sont enregistré au visualisateur d'événements d'application :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

### Solution

Quand vous exécutez un de sauvegarde/restauration avec une adresse IP, un mappage approprié entre l'IP et les DN est exigé pour accéder à correctement le système. Une configuration omise mène à cette question.

Afin de résoudre ce problème, vérifiez ces derniers :

1. Assurez-vous que le fichier lmhosts est configuré correctement et rempli aux abonnés.
2. Assurez-vous que les BARRES usinent des points au nom du serveur au lieu de l'adresse IP.

## Erreur : N'a pas pu trouver la base de données de Cisco Unified CallManager sur ce serveur

### Problème

La sauvegarde de BARRES échoue avec ce message d'erreur :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

La panne de sauvegarde se produit avec cette erreur :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

### Solution

Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que vous employez le compte « administrateur » pour sauvegarder.

**Remarque:** « A » doit être dans des CAPS puisque ce distingue les majuscules et minuscules.

## Incapable d'ouvrir la page Web de BARRES

Les sauvegardes programmées pour l'éditeur, les serveurs primaires IPCC, et les serveurs secondaires IPCC n'exécutent jamais quand vous exécutez des BARRES sur un éditeur cm 4.1(3)sr7. Bien de passage de sauvegardes manuelles.

### Solution

Afin de résoudre ce problème, vous devez réinstaller des BARRES. Terminez-vous ces étapes afin de réinstaller des BARRES :

1. Cliquez sur le **menu de démarrage**.
2. Cliquez sur Run.
3. Tapez le **regedit**, et cliquez sur OK.
4. Naviguez vers **HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SYSTÈME \ CurrentControlSet \ contrôle \ SessionManager**.
5. Supprimez la clé de **PendingFileRenameOperations**.
6. Régénérez le registre.
7. Reprendre l'installation de BARRES.

## La sauvegarde avec des BARRES échoue

La sauvegarde avec des BARRES pour des CRS échoue avec ce message :

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

### Solution

Afin de résoudre ce problème, arrêtez les BARRES sur le serveur de BARRES comme décrit dans cette procédure :

1. Fermez tous les navigateurs Internet Explorer dans toutes les sessions et console de SOLIDES TOTAUX.
2. Allez au **Start > Programs > Administrative tools > des services composants**.
3. Dans la boîte de dialogue de services de composant, développez les **services > les ordinateurs composants > mon ordinateur > applications > BARRES COM+**, et choisissez **arrêté**.
4. Réexécutez la restauration/sauvegarde qui ont manqué.

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème dans un environnement de Répertoire actif (AD) :

1. Sur le serveur d'AD, vous pouvez parcourir votre schéma de répertoire en ouvrant l'interface de services d'annuaire actifs (ADSI) éditez l'utilitaire. Effectuez un zoom avant à, par

exemple, le dc=xxxxx, dc=cisco, dc=com, ou=Cisco, des ou=CCNApps, des ou=clusters, <profilename> d'ou=, l'ou=Cluster.

2. Vérifiez que les entrées sont nommées pendant que cette liste affiche :InstallUtils.cpp:  
AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: **Unknown error from pCat->InstallComponent()**
3. Si l'un de ces entrées sont manquer ? *videz le* suffixe dans leur nom, renommez-les pour apparier exactement la liste. Avec l'AD, il n'est pas nécessaire d'éditer la valeur, mais est-il assez à ajouter ? *vide*.
4. Redémarrez le gestionnaire de noeud CRS des services windows.

## Informations connexes

- [Guide d'administration de sauvegarde de Téléphonie sur IP de Cisco et de restauration de système \(BARRES\), version 4.0\(2\)](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)