

Problème de sauvegarde Unified Contact Center Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problèmes connus](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), la sauvegarde de BARRES échoue, et ce message d'erreur est reçu :

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

Ce document décrit comment dépanner cette question.

[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 Unified Contact Center Express 7.0(1).

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.

Conventions

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

Problème

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), la sauvegarde de BARRES échoue, et ce message d'erreur est reçu :

```
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.
```

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Arrêtez le gestionnaire de noeud CRS des services windows.
2. Allez au **serveur de début > de programmes > de Micorsoft SQL > à l'analyseur de requête**.
3. Dans le **connecter dans la** boîte de dialogue de Serveur SQL, écrivez ces configurations : Dans le domaine de Serveur SQL, écrivez le nom du serveur de Cisco CRS, *Servername \ CRSSQL*. Sous connectez utilisant, choisissez l'**authentification de Windows**.
4. Cliquez sur **OK**. La fenêtre d'analyseur de requête SQL s'ouvre. Au milieu supérieur de l'écran, vous avez l'option de sélectionner différentes bases de données, telles que le *db_cra, db_reporitory, FCRasSvr*.
5. Vérifiez si la base de données de *craDistribution* existe. (La base de données de *craDistribution* n'est pas susceptible d'exister).
6. Exécutez cette requête dans la fenêtre d'analyseur de requête SQL :

```
use db_cra;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use db_cra_repository;
```

```
exec craAddLocalDistributor '1'
```

```
GO
```

```
use FCRasSvr;
```

```
exec craAddLocalDistributor '1'
```

```
GO
```

Remarque: Cela prend peu de minutes pour que la base de données de `craDistribution` soit créée.

7. Régénérez les bases de données dans le gestionnaire d'entreprise sur le serveur CRS SQL.
8. De l'utilité, activez ces services :Service de bureau de moniteur de LDAP de CiscoService de bureau de sync de Cisco
9. Une fois que vous voyez la base de données de `craDistribution`, redémarrez le gestionnaire de noeud CRS des services windows.

Après que vous vous terminiez ces étapes, vous devriez pouvoir procéder au sauvegarder.

Problèmes connus

Voici les problèmes connus semblables :

- [CSCse15624](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — *ArrayIndexOutOfBoundsException dans la couche de référentiel*
- [CSCtb16475](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — *désinstallez SR4 de la construction 19, sauvegarde ne fonctionne pas (BarsCLi manque)*
- [CSCsy04635](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — *La sauvegarde échoue avec ARCHIVE_CREATION_ERROR*
- [CSCtj11587](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — *L'exemple de base de données UCCX 8 utilise toujours les lettres minuscules*

Problème

La sauvegarde UCCX échoue avec ce message d'erreur : La mise à jour a manqué : Incapable d'accéder au serveur de SFTP ou le serveur de SFTP trop lent pour répondre. Assurez-vous s'il vous plaît que les qualifications et le chemin de procédure de connexion sont corrects.

Solution

Cette question se produit quand le chemin défini pour sauvegardent est toute autre chose autres qu'une barre oblique inverse (\), qui est le répertoire racine dans la plupart des cas. Assurez-vous que vous entrez dans le chemin pour comme de sauvegarde \.

Informations connexes

- [IPCC Express : Conseils de dépannage relatifs aux problèmes de mise à niveau, de sauvegarde et de restauration](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)