

Problema di backup di Unified Contact Center Express

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problemi noti](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Con Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), il backup BARS non riesce e viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
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 questo documento viene descritto come risolvere questo problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

[Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

Con Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1), il backup BARS non riesce e viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
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.
```

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Arrestare CRS Node Manager dai servizi di Windows.
2. Selezionare **Start > Programmi > Microsoft SQL Server > Query Analyzer**.
3. Nella finestra di dialogo **Connetti a SQL Server** immettere le impostazioni seguenti: Nel campo SQL Server immettere il nome del server CRS Cisco, *nomeserver\CRSSQL*. In Connessione tramite scegliere **Autenticazione di Windows**.
4. Fare clic su **OK**. Viene visualizzata la finestra SQL Query Analyzer. Nella parte superiore centrale della schermata è possibile selezionare diversi database, ad esempio *db_cra*, *db_reportory*, *FCRasSvr*.
5. Verificare se il database *craDistribution* esiste. È improbabile che il database *craDistribution* esista.
6. Eseguire la query seguente nella finestra SQL Query Analyzer:

```
use db_cra;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use db_cra_repository;
```

```
exec craAddLocalDistributor '1'
```

```
GO
```

```
use FCRasSvr;
```

```
exec craAddLocalDistributor '1'
```

```
GO
```

Nota: la creazione del database `CraDistribution` richiede alcuni minuti.

7. Aggiornare i database in Enterprise Manager sul server SQL CRS.
8. Da Disponibilità, abilitare i seguenti servizi: Servizio di monitoraggio LDAP di Cisco DesktopCisco Desktop Sync Service
9. Una volta visualizzato il database `CraDistribution`, riavviare CRS Node Manager dai servizi di Windows.

Dopo aver completato questi passaggi, è possibile procedere con il backup.

Problemi noti

Di seguito sono riportati problemi noti simili:

- [CSCse15624](#) (solo utenti [registrati](#)) —*ArrayIndexOutOfBoundsException nel livello repository*
- [CSCtb16475](#) (solo utenti [registrati](#)) —*disinstallazione di SR4 build 19, backup non funzionante (BarsCLi mancante)*
- [CSCsy04635](#) (solo utenti [registrati](#)) —*Backup non riuscito con ARCHIVE_CREATION_ERROR*
- [CSCtj11587](#) (solo utenti [registrati](#)) - *L'istanza del database UCCX 8 utilizza sempre lettere minuscole*

Problema

Il backup UCCX non riesce con questo messaggio di errore: Aggiornamento non riuscito:

Impossibile accedere al server SFTP o al server SFTP troppo lento per rispondere. Verificare che le credenziali di accesso e il percorso siano corretti.

Soluzione

Questo problema si verifica quando il percorso definito per il backup è diverso da una barra rovesciata (\), che nella maggior parte dei casi è la directory principale. Immettere il percorso per il backup come \.

Informazioni correlate

- [IPCC Express: Suggerimenti per la risoluzione dei problemi di aggiornamento, backup e ripristino](#)
- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)