

Errore di backup CRS - Servizio di backup STI mancante

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Questo documento descrive una delle ragioni per cui il server Cisco Customer Response Solutions (CRS) (versione 3.x e precedenti) non riesce a eseguire il backup e fornisce una soluzione in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Nota: per la risoluzione dei problemi di backup relativi a Cisco Unified Contact Center Express 7.x, vedere [Problema di backup di Unified Contact Center Express](#).

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.3(3) e precedenti
- Cisco CRS versione 3.x e precedenti

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](#).

Topologia

Sebbene qualsiasi server nel cluster Cisco CallManager possa fungere da server di backup, è consigliabile che il server di database del server di pubblicazione sia il server di backup. In un cluster Cisco CallManager è richiesto un server di backup.

Un server dell'origine dati (o destinazione di backup) contiene i dati di cui eseguire il backup per Cisco CallManager o Cisco Customer Response Solutions (CRS). Un cluster Cisco CallManager può contenere zero, uno o più server di origini dati. Un server viene designato come server di origine dati (destinazione di backup). Il file di log di backup, `stiBackup.log`, si trova nella cartella seguente: `C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs`.

[Nella figura 1](#) viene illustrata la topologia. Il server di backup è CallManager e la destinazione di backup è un server CRS.

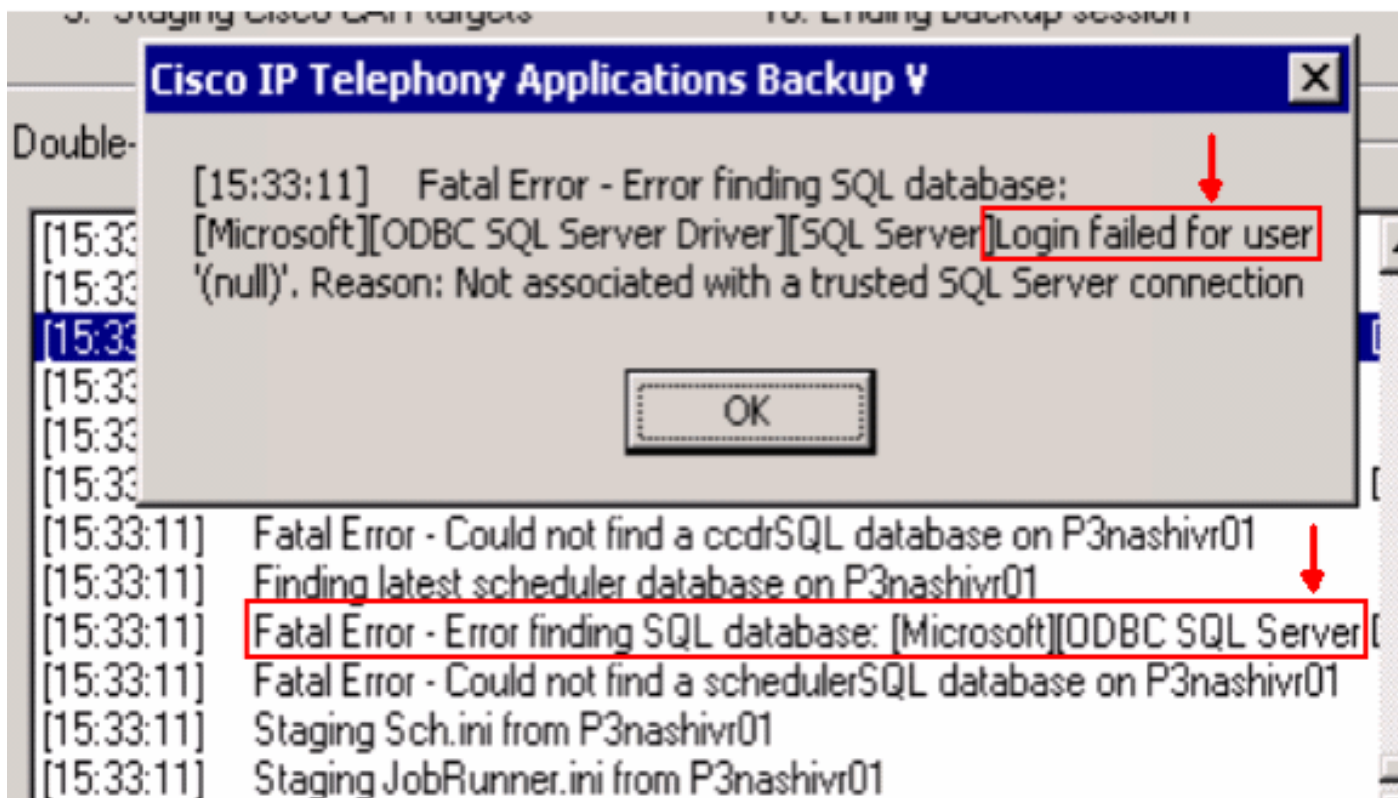
Figura 1 - Configurazione semplice - Server di backup (CallManager) e destinazione di backup (CRS)



Problema

Durante il backup del server CRS, il servizio di backup di STI ha esito negativo. **Accesso non riuscito per l'utente O Errore irreversibile. Errore durante la ricerca del database SQL, COME mostrato nella [Figura 2](#).**

Figura 2 - Errore irreversibile durante la ricerca del database SQL



Soluzione

Per supportare il backup, è necessario installare il servizio di backup STI sia nel server di backup che nella destinazione. L'installazione crea automaticamente l'account **BackAdmin**. Questo account supporta il servizio di backup su Cisco CallManager. È necessario utilizzare la stessa password per questo account sia sul server di backup che sulla destinazione. Senza questo account e password sia sul server che sulla destinazione di backup, il backup non riesce.

Quando si verifica questo problema, sul server CRS (backup) non è installato il servizio di backup STI. Per risolvere il problema, installare il servizio di backup STI sulla destinazione di backup (CRS) e assegnare all'account **BackAdmin** la stessa password utilizzata per l'account **BackAdmin** su CallManager.

Problema

Il backup manuale non riesce al 98% con il messaggio di errore `Archive_CREATION_ERROR`.

Soluzione

Questo errore si verifica perché il server CRS non è riuscito ad accedere al percorso di backup e a scrivere il file .tar nella cartella di backup. Per risolvere il problema, impostare il percorso di archiviazione sul server locale.

Informazioni correlate

- [Problema di backup di Unified Contact Center Express](#)
- [Messaggio di errore del servizio di backup STI di CallManager e dell'utilità di backup delle](#)

applicazioni di telefonia IP: Il servizio di backup STI non esiste

- Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems