

Suggerimenti per la risoluzione dei problemi relativi ad upgrade, backup e ripristino

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[CRS 3.x e 4.x: Errori comuni ricevuti durante il backup, il ripristino e l'aggiornamento](#)

[Socket TCP chiuso in modo imprevisto](#)

[Errore di comunicazione applet](#)

[Eccezione LDAPProviderUnavailable](#)

[Errore: GET_FROM_ARCHIVE_REQUEST non riuscito con l'errore:-2147417842](#)

[Problemi Specifici Rilevati Durante Le Operazioni Di Backup, Ripristino E Aggiornamento](#)

[Numero 1](#)

[Numero 2](#)

[Numero 3](#)

[Numero 4](#)

[Numero 5](#)

[Numero 6](#)

[Numero 7](#)

[Registri necessari per il backup/ripristino/aggiornamento dal server BARS](#)

[Procedura per l'analisi dei log](#)

[Problemi comuni riscontrati durante i test di backup e ripristino di CRS 6.0](#)

[Timeout applet](#)

[Aggiornamento di CRS 3.5 alla versione 6.0 in modalità di installazione autonoma](#)

[Aggiornamento da CRS 4.0\(x\) a CRS 6.0](#)

[Processo di installazione/aggiornamento lasciato incustodito](#)

[Utilizzo dello strumento di pre-aggiornamento](#)

[Pagina BARRE vuota](#)

[Raccolta di registri delle barre](#)

[Backup non riusciti con questo errore: * 86 - Errore sconosciuto durante la connessione all'host](#)

[UCCX 7.x: Errore di backup BARS](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[UCCX 8.x: Il backup BARS non riesce all'87%](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Ripristino UCCX 7.x da backup bloccato al 15%](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Ripristino non riuscito al 69%](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi all'aggiornamento, al backup e al ripristino di CRS.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP Telephony Backup and Restore System (BARS)

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulle versioni 3.x, 4.x, 6.x e 7.x di Cisco Unified Contact Center Express.

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](#).

[CRS 3.x e 4.x: Errori comuni ricevuti durante il backup, il ripristino e l'aggiornamento](#)

[Socket TCP chiuso in modo imprevisto](#)

Quando si verifica un errore durante un'operazione di backup, ripristino o aggiornamento (B/R/U), è possibile che nella schermata BARS venga visualizzato un messaggio (in rosso) che indica la chiusura imprevista del socket TCP. Ripristino/backup/aggiornamento non riuscito.

Questo messaggio è generico e viene visualizzato in caso di errore nell'operazione di backup/ripristino/aggiornamento. Non è un'indicazione dell'interruzione della connessione TCP o

di eventuali problemi di connessione di rete tra i computer CRS e BARS.

Errore di comunicazione applet

Problema

Il backup/ripristino/patch/aggiornamento CRS non riesce in BARS a causa di un timeout in attesa della comunicazione dell'applet (l'applet Java CRS non viene caricata nel browser in cui BARS admin viene eseguito entro 5 minuti). L'amministratore di BARS mostra che ha estratto i file di archivio nella finestra di stato e sembra che rimanga sospeso per circa 5 minuti prima di segnalare l'errore. Nel file di registro MCVD/MARC viene visualizzato il motivo dell'errore come "timeout durante l'inizializzazione della comunicazione dell'applet". Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCef91551](#) (solo utenti [registrati](#)).

Questo problema può verificarsi se il browser utilizzato per eseguire BARS admin non include le impostazioni necessarie.

- Il plug-in Java non è ancora installato oppure non dispone della versione corretta di JRE o del plug-in Java installato. Nella finestra di dialogo Opzioni Internet di Internet Explorer, fare clic sulla scheda **Avanzate** e scorrere verso il basso fino all'intestazione **Java (Sun)**. Verificare che la casella di controllo **Utilizza Java 2 v.14.2_xx per <applet>** sia selezionata.
- L'impostazione di protezione predefinita è stata modificata. Nella finestra di dialogo Opzioni Internet fare clic sulla scheda **Protezione**. Per l'area Intranet locale, fare clic su **Livello predefinito** e verificare che il livello di protezione sia impostato sul livello predefinito (**Medio-Basso**) o su un livello inferiore. Se le impostazioni di protezione sono state personalizzate, fare clic su **Livello personalizzato** e verificare che le autorizzazioni Java non siano impostate su **Disabilita Java**. Scegliere uno dei tre livelli di sicurezza. Nella finestra di dialogo del livello personalizzato, assicurarsi che Scripting of Java Applets sia impostato su **Enable** o **Prompt**.
- L'impostazione di privacy predefinita è stata modificata. Nella finestra di dialogo Opzioni Internet fare clic sulla scheda **Privacy**. Assicurarsi che l'impostazione Privacy sia impostata sul livello predefinito (**Medio**) o inferiore.
- Il server proxy configurato nel browser non è raggiungibile. Nella finestra di dialogo **Opzioni Internet** fare clic sulla scheda **Connessioni** e quindi su **Impostazioni LAN**. Se è stato configurato un server proxy, verificare che sia raggiungibile o deselezionare questa opzione per utilizzare un server proxy.
- L'avviso di protezione è attivato. Nella finestra di dialogo **Opzioni Internet** fare clic sulla scheda **Avanzate** e scorrere verso il basso fino all'intestazione Protezione. Assicurarsi che la casella di controllo **Avvisa se si passa dalla modalità protetta a quella non protetta** sia deselezionata.

Soluzione

- Verificare che il collegamento della scheda NIC alla scatola CRS sia corretto e che si tratti della scheda NIC 1 seguita dalla scheda NIC 2.
- Assicurarsi che la casella CRS sia raggiungibile dal server BARS.
- Assicurarsi che Blocco popup sia disattivato.
- Accertarsi che le linee guida menzionate nella sezione precedente siano rispettate.
- Quando il browser richiede di scaricare ed eseguire il programma di installazione del plug-in Java, rispondere **affermativamente** in modo tempestivo. Il ripristino potrebbe comunque non riuscire se l'installazione richiede più di 5 minuti o se richiede il riavvio del browser. In questi casi, riavviare il browser ed eseguire nuovamente il ripristino con lo stesso archivio. Inoltre,

rispondere tempestivamente a qualsiasi finestra di dialogo a comparsa del browser Internet Explorer, dal momento che CRS si esaurisce se l'applet non viene caricata nel browser in 5 minuti. Se si è già verificato il timeout, riavviare nuovamente il ripristino.

Se il problema persiste, verificare che le impostazioni siano corrette, quindi eseguire la procedura seguente:

1. In Internet Explorer, andare a **Strumenti > Sun Java Console** per visualizzare la Console Java. **Nota:** se la versione di Internet Explorer in uso non lo visualizza nella barra dei menu, individuare il logo Java nella barra delle applicazioni di Windows, fare clic con il pulsante destro del mouse sul logo e scegliere **Apri console**.
2. Una volta aperta la Console Java, premere il tasto **5** per abilitare il debug.
3. Utilizzare **BARRE** da questo browser Internet Explorer per eseguire nuovamente il ripristino.
4. Se il ripristino ha nuovamente esito negativo, tornare alla finestra della console Java, copiare tutto il testo e incollarlo in un file di testo per salvarlo ai fini della risoluzione dei problemi.

[Eccezione LDAPProviderUnavailable](#)

Se il backup non riesce e viene visualizzato il messaggio di errore, attenersi alla seguente procedura:

1. Verificare nei registri i valori seguenti: `LDAP_CON_WARNING` e `LDAP_CON_ERROR`. Se esistono entrambi i valori, il processo di backup/ripristino/aggiornamento non è riuscito perché il server LDAP non accetta connessioni dal CRS Cisco.
2. Verificare che i server LDAP (CallManager(s)) siano raggiungibili dalla casella CRS di Cisco. Attivare il server LDAP se non è in esecuzione.
3. Riavviare il server CRS.

Nota: questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCse15624](#) (solo utenti [registrati](#)).

[Errore: GET_FROM_ARCHIVE_REQUEST non riuscito con l'errore:-2147417842](#)

Problema

Backup/ripristino CRS non riuscito quando il server BARS tenta di eseguire il backup della destinazione BARS. Il file di traccia BARS (che si trova nella cartella `C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS` sul server BARS) visualizza questo errore:

```
Inside function modGetFromArchive
Connecting to \\10.10.10.38\C$
modGetFromArchive =-2147417842
GET_FROM_ARCHIVE_REQUEST failed with error: -2147417842
```

Nel log delle barre vengono visualizzate le seguenti informazioni:

```
Staging Cisco Customer Response Solutions target Ipcc
Opening session for backup on Ipcc
Opened session successfully on Ipcc
Backup is 1% complete.
Copying /STI/Backup/CRS/clusters.properties to
```

```
C:\DOCUME~1\CRSADM~1\LOCALS~1\Temp\_8EF792BE_4448_46CF_9403_1006E8579197_20366\GetProperties2329
3.properties on 10.10.10.38
```

```
[Error]Error: unable to load clusters.properties; nested exception is:
com.cisco.archive.ArchiveSystemIOException: UNSPECIFIED_ERROR; Failed to retrieve
/STI/Backup/CRS/clusters.properties
Session closed successfully
[Error]Could not backup Cisco Customer Response Solutions successfully on Ipc.
```

Soluzione

Completare questa procedura per arrestare BARS sul server BARS:

1. Chiudere tutte le istanze di Internet Explorer.
2. Sul server BARS, selezionare **Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Servizi componenti**.
3. Espandere **Servizi componenti > Computer > Risorse del computer > Applicazioni COM+**.
4. Nel riquadro di destra, fare clic con il pulsante destro del mouse su **BARS**, quindi selezionare **Shut down**.
5. Riavviare il servizio Amministrazione di Internet Information Server (IIS) dal Pannello di controllo Servizio.
6. Eseguire di nuovo il ripristino/backup non riuscito.

Problemi Specifici Rilevati Durante Le Operazioni Di Backup, Ripristino E Aggiornamento

Numero 1

Se è stato raggiunto il processo RESTORE, individuare il passaggio e la percentuale esatta del processo RESTORE in cui il processo di aggiornamento non è riuscito. Il processo di ripristino prevede due fasi: fase 1 e fase 2.

- La fase 1 è compresa tra 0 e 19% per il ripristino e tra 0 e 33% per l'applicazione di patch. Durante la Fase 1, finché le barre non vengono sospese, tutte le informazioni vengono collegate a *CiscoMARC.log*. Se il processo di aggiornamento non riesce durante questo periodo, consultare il file *CiscoMARC.log*. Durante la fase 1 vengono aggiornate solo le informazioni a livello di cluster (**CCNApps > cluster > nomeprofilo > ou dipendente dal cluster**). Le informazioni a livello di nodo (**CCNApps > cluster > nomeprofilo > Nodi > nodeid > clusterdependent ou**) vengono aggiornate durante la fase 2. Quando BARS è sospeso, fornisce un elenco di server CRS che devono essere riavviati. Seguire la procedura.
- La fase 2 inizia dopo il 19%, quando il server CRS Cisco si riavvia, confermando la ripresa delle operazioni eseguite dalle BARRE. Tutte le informazioni sono registrate in *MCVD.log*. Cercare `_FAILED` nel file *MCVD.log* in caso di errore. In CRS 4.x/6.x, utilizziamo CRS con BARS per eseguire un backup/ripristino/aggiornamento dalle versioni precedenti come CRS 3.x/4.x.

Numero 2

Verso la fine di RESTORE, BARS si interrompe e poi attende che CRS venga fuori. Una volta sospesa, chiude il socket. Dopo l'installazione di CRS 4.x, BARS attende che il segnale venga trasmesso dal server CRS. È normale leggere questo messaggio nel file *barbi.log*:

```
596: Fri Aug 10 21:17:02.141 - TCPSocket::readFully err=10054
597: Fri Aug 10 21:17:02.141 - MessageReader can not read Message Header
598: Fri Aug 10 21:17:02.141 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    AbstractSession *, refCnt: 11
599: Fri Aug 10 21:17:02.141 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    InputStream *, refCnt: 1
600: Fri Aug 10 21:17:02.141 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    BlockingPriorityQueue *, refCnt: 2
601: Fri Aug 10 21:17:02.141 - MessageReaderThread id=2264 completed, closed=0
602: Fri Aug 10 21:17:02.141 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    Thread *, refCnt: 1
603: Fri Aug 10 21:17:02.141 - getMessage: null
604: Fri Aug 10 21:17:02.141 - getMessage from protocol layer returns null
605: Fri Aug 10 21:17:14.125 - TCPSocket::writeFully err=10054
606: Fri Aug 10 21:17:14.125 - HeartbeatDispatherThread returns SESSION_SOCKET_ERROR
607: Fri Aug 10 21:17:14.125 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    AbstractSession *, refCnt: 10
608: Fri Aug 10 21:17:14.125 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    OutputStream *, refCnt: 1
609: Fri Aug 10 21:17:14.125 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    BlockingPriorityQueue *, refCnt: 1
610: Fri Aug 10 21:17:14.125 - HeartbeatDispatherThread id=3744 completed, closed=0
611: Fri Aug 10 21:17:14.125 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    Thread *, refCnt
```

Numero 3

Per gli aggiornamenti di Cisco CRS 4.0(4), è necessario fare clic su **No, il computer verrà riavviato in seguito pulsante di opzione** nel passaggio 27 della procedura *Aggiornamento del software Cisco CRS* nella finestra Manutenzione completata per eliminare la versione 3.x dalla chiave del Registro di sistema. Se si fa clic su **Sì, si desidera riavviare**, il processo di aggiornamento non riesce e si verificano errori, ad esempio esiste ancora la versione precedente di 3.x al punto 28 tra i punti e ed f. Le informazioni riportate sopra sono valide per gli aggiornamenti di un singolo server 4.0.5 (co-residente) nel passo 31 della procedura *Aggiornamento del software CRS Cisco*.

Numero 4

Quando si esegue l'aggiornamento da Cisco CRS 3.5 a Cisco CRS 4.0(5)/4.1(1)/6.0(1), il processo non riesce nella fase di ripristino di Spanlink se i nomi dei team configurati in Cisco Desktop Administrator contengono una **barra**. Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCsj23469](#) (solo utenti [registrati](#)).

Soluzione:

I nomi dei team configurati in Cisco Desktop Administrator non possono contenere una barra. Se il nome di un team contiene una barra, completare la procedura seguente prima di iniziare l'aggiornamento.

1. Aprire Cisco Desktop Administrator ed eliminare i nomi dei team contenenti una barra.
2. Creare un nome di team alternativo senza una barra e configurare lo stesso mapping per il nuovo nome di team. **Nota:** se non si ricreano i nomi dei team senza barre, è possibile che si verifichino errori durante l'aggiornamento.

Numero 5

Durante la risoluzione dei problemi relativi all'applicazione di patch, assicurarsi che il percorso del

file di archivio delle patch nella casella CRS non contenga spazi. Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCsa98554](#) (solo utenti [registrati](#)).

Numero 6

Durante l'aggiornamento dalla versione 3.x alla 4.0.4, dopo il completamento del ripristino, il sottosistema Enterprise Data e il sottosistema di monitoraggio VOIP sono fuori servizio. Controllare i registri CDBRTool in *C:\programfiles\Cisco\Desktop\logs* sul server CRS. Cercare l'errore CDBRAPI::RestoreAllLCCs RestoreLCCData non riuscito. Di seguito è riportato il frammento di log rilevante:

```
20:59:18 09/29/2007 MAJOR      CDBRPhonebookContact_200::PutPhonebookContactToLdap:
      AddPhonebookContactProfile failed.  Return <2>.
20:59:18 09/29/2007 MAJOR      CDBRAPI::RestorePhonebookContacts
      PutPhonebookContactToLdap failed.
20:59:18 09/29/2007 MAJOR      CDBRAPI::RestoreLCCData  RestorePhonebookContacts failed.
20:59:18 09/29/2007 MAJOR      CDBRAPI::RestoreAllLCCs  RestoreLCCData failed.
20:59:34 09/29/2007 INFO      LC0059 LDAPConnectionMgr::EstablishConnection: Connected to
      LDAP server on <172.24.1.13>.
20:59:35 09/29/2007 INFO      CDBRAPI::RestoreCompany RestoreCompany ended.
```

Per risolvere il problema, tornare alla versione precedente di CRS e rimuovere la voce vuota dalla rubrica in Cisco Desktop Administrator. Eseguire il backup della versione precedente di CRS, aggiornare alla versione 4.0, quindi eseguire l'operazione di ripristino.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCse63244](#) (solo utenti [registrati](#)).

Nota: se il codice restituito è 19 anziché 2, verificare che la rubrica del dipendente non contenga una virgola o caratteri diversi da una cifra numerica nel campo Numero di telefono.

Numero 7

Problema

Quando si tenta di eseguire manualmente il backup dell'applicazione UCCX 7.X, viene restituito questo errore: * 1326 - Errore di accesso: nome utente sconosciuto o password non valida.

Soluzione

Per risolvere il problema, controllare innanzitutto i registri MCVD (vedere la sezione [Procedura di analisi dei registri](#) per controllare i registri).

Se la password utilizzata non è corretta, UCCX utilizza le credenziali precedenti per accedere alla cartella condivisa. Di seguito sono elencate le soluzioni per questo problema:

- Conservare le vecchie credenziali sul sito del server di backup.
- Se si modifica la password utente sul server di backup, aggiornare la password in UCCX e quindi riavviare il server UCCX.

In caso contrario, effettuare le seguenti operazioni:

1. Configurare un account nel server di backup di Windows.
2. Crea una nuova cartella di backup.

3. Assegnare al nuovo utente il controllo completo della cartella e condividere la cartella.
4. Dal percorso di backup del server UCCX, impostare il percorso su \\<server di backup>\<cartella condivisa>, il nome utente su <server di backup>\<id utente> e la password

Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCth19279](#) (solo utenti [registrati](#)).

Registri necessari per il backup/ripristino/aggiornamento dal server BARS

- BARS I registri di backup/ripristino sono archiviati nei seguenti percorsi: *C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup*. *C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Restore*. **
- I registri di traccia delle barre sono archiviati all'indirizzo *C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS*. **
- Il registro BARS Barbi è archiviato in *C:\WINNT\system32\barbi.log*

Procedura per l'analisi dei log

1. Esaminare i registri di backup (o ripristino) disponibili all'indirizzo *C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup (o Ripristino)* nel server BARS.
2. In base al timestamp, esaminare i registri di traccia. Sono disponibili all'indirizzo *C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS* nel server BARS.
3. I registri di traccia forniscono brevi informazioni sull'eccezione. Per visualizzare i dettagli, accedere al server CRS corrispondente e controllare i registri MCVD relativi a tale periodo. Cercare le mnemoniche `backup_failed`, `restore_failed` e `upgrade_failed` in questi log per il rispettivo errore dell'operazione (B/R/U). Se l'errore si è verificato prima della sospensione di BARS al 19%, controllare i registri MARC.
4. Una volta raggiunto il tasto di scelta rapida specificato nel passaggio precedente, è possibile visualizzare la descrizione esatta dell'errore. È possibile, ad esempio, che vengano visualizzati i messaggi seguenti:
`Errore di comunicazione appletEccezione del componente di archiviazione del databaseEccezione del componente di archiviazione SpanlinkStrumento CDBR non riuscito` Si tratta di messaggi informativi che indicano l'errore riscontrato a causa del quale il backup/ripristino/ripristino non è riuscito. A seconda del componente, sono necessari i seguenti registri aggiuntivi (oltre a quelli sopra indicati):
`Componente archivio SSL:
c:\programma files\cisco\desktop\log\CDBRTool.* Componente archivio database:`

Problemi comuni riscontrati durante i test di backup e ripristino di CRS 6.0

Timeout applet

Problema

L'applet scade e il processo di ripristino non riesce quando non si fa clic sul pulsante **OK** durante gli avvisi di protezione e di privacy. Questi avvisi di protezione vengono spesso visualizzati dietro la finestra figlio nella finestra della pagina BARS padre. Dai registri di traccia è possibile

individuare il problema, poiché mancano esattamente 5 minuti. Ad esempio:

```
[06:49:34 PM] Get next message
[06:54:34 PM] FailureResponse id=2 from Session# 19, pArchiveId={C0E85DB3-D35-
1-40FF-AE8F-6482B9A90D3B}, errorCode=UNSPECIFIED_ERROR, statusM-
essage=timed out initializing applet's communication
```

Soluzioni possibili

1. Trascinare manualmente la finestra secondaria verso l'angolo dello schermo e ridurre le dimensioni della finestra, in modo che il centro sia visibile per eventuali avvisi di protezione.
2. Mantenere attiva la pagina principale BARS e ridurre a icona la finestra figlio. Tenere traccia di tutte le finestre popup.
3. In Opzioni Internet ridurre le impostazioni di protezione e di privacy a **Basso** prima di avviare il processo di ripristino. Ripristina dopo il processo di ripristino. (Questa operazione non è consigliata in quanto le implicazioni di questa azione dal punto di vista della sicurezza del browser non sono state verificate).

[Aggiornamento di CRS 3.5 alla versione 6.0 in modalità di installazione autonoma](#)

L'aggiornamento da CRS 3.5 a 6.0 deve essere eseguito come descritto solo nella [Guida all'installazione di Cisco Customer Response Solutions](#). Eseguire il backup di CRS 3.5, creare una nuova immagine e tentare di ripristinarla tramite l'installazione di CRS 6.0 non è uno scenario valido.

Poiché questo scenario non è supportato, l'unica soluzione è ripristinare CRS 3.5.

[Aggiornamento da CRS 4.0\(x\) a CRS 6.0](#)

Durante un aggiornamento da CRS 4.0 a CRS 6.0, se dopo l'aggiornamento è stato caricato un pacchetto di licenza diverso (diverso da quello caricato in CRS 4.0), il tipo di pacchetto di licenza visualizza *Nessuno* nella pagina delle informazioni sulla licenza in AppAdmin e alcuni menu di AppAdmin risulteranno mancanti.

Ad esempio, se il cliente dispone di CRS 4.1 con una licenza standard e si aggiorna a CRS 6.0 con una licenza Premium, dopo l'aggiornamento a CRS 6.0 alcuni menu non saranno disponibili in AppAdmin. In **AppAdmin > Control Center > Pagina delle informazioni sulle licenze**, il tipo di pacchetto licenze visualizza *Nessuno*.

Soluzione: Modificare il valore del filtro della licenza CRS in LDAP nel nuovo tipo di licenza.

Voce filtro licenza LDAP:

CNApps/cluster/<NomeProfilo>/ClsuterSpecific.xxxxx/License.xxxxx/TipoFiltro

If the new license package is Standard , changes the FilterType to 3

If the new license package is Enhanced, changes the FilterType to 4

If the new license package is Premium, changes the FilterType to 5

Dopo aver apportato le modifiche in LDAP, riavviare CRS Node Manager sul server CRS.

[Processo di installazione/aggiornamento lasciato incustodito](#)

I processi di installazione, aggiornamento e ripristino sono processi critici e devono essere seguiti con molta attenzione, come indicato nella guida. In alcuni casi, le barre possono passare allo stato *Non risponde*. Cisco consiglia di assistere all'intero processo di aggiornamento, installazione e ripristino.

Utilizzo dello strumento di pre-aggiornamento

Come descritto nella guida all'installazione, è necessario eseguire lo strumento di pre-aggiornamento (PUT) prima di eseguire il processo di ripristino. La licenza CRS 6.0 viene inserita in LDAP, in modo che l'archivio di backup contenga le licenze della versione 6.0.

Pagina BARRE vuota

Durante il processo di ripristino, la pagina di visualizzazione delle BARRE diventa vuota in modo intermittente. Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCsa82969](#) (solo utenti [registrati](#)). Questa è una questione cosmetica. Per risolvere il problema, aggiornare la finestra secondaria (premere F5). Questa operazione deve essere eseguita solo nella finestra di stato BARS e non nella finestra di ripristino BARS principale.

Raccolta di registri delle barre

Prima di ricreare l'immagine del server Cisco CallManager, è necessario salvare i registri BARS. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Log richiesti per il backup, il ripristino e l'aggiornamento](#). I dettagli del file sono menzionati nel [manuale Cisco IP Telephony Backup and Restore System \(BARS\) Administration Guide](#).

Backup non riusciti con questo errore: * 86 - Errore sconosciuto durante la connessione all'host

Problema

I backup pianificati e manuali hanno esito negativo con l'errore *** 86 - Errore sconosciuto durante la connessione all'host**. Il sistema di backup accetta il percorso di rete e le informazioni sull'account, ma il backup non riesce.

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Accedere al server UCCX e selezionare **Start > Esegui**, quindi digitare **CET**.
2. Quando viene visualizzato il messaggio di avviso, fare clic su **NO**.
3. Scegliere **com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig**.
4. Fare doppio clic sull'ID del record sul lato destro.
5. Fare clic sulla scheda **com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig** e cancellare la password in Archiviazione di backup.
6. Fare clic su **Apply** (Applica).
7. Selezionare **Appadmin > Strumenti > Backup e ripristino**.
8. In Percorso di archiviazione backup digitare la nuova password e fare clic su **Aggiorna**.

Dopo aver completato questi passaggi, è possibile eseguire il backup. Se il backup non riesce, riavviare il server e riprovare. Se il backup continua a non riuscire, è possibile passare a CET,

cancellare tutti i campi e quindi digitare le nuove informazioni per il percorso di archiviazione.

[UCCX 7.x: Errore di backup BARS](#)

[Problema](#)

Backup BARS non riuscito con questo messaggio di errore:

```
%MCVD-AC_SPANLINK-7-UNK:Exception thrown  
while invoking and running BarsCLI:  
Exception=com.cisco.archive.ArchiveException:  
BarsCLI failed to backup Spanlink config
```

Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCsy04635](#) (solo utenti [registrati](#)).

[Soluzione](#)

Per risolvere il problema, riavviare Gestione nodi.

[UCCX 8.x: Il backup BARS non riesce all'87%](#)

[Problema](#)

Il backup si blocca all'87% e CCXCOMPONENT genera un errore al 30%.

[Soluzione](#)

Per risolvere il problema, eseguire questo comando dall'interfaccia della riga di comando:

```
utils service restart Cisco DRF Master
```

[Ripristino UCCX 7.x da backup bloccato al 15%](#)

[Problema](#)

Quando si tenta di ripristinare un backup di UCCX 7.x, il backup si blocca al 15% e viene visualizzato questo messaggio di errore:

Poiché il backup è stato eseguito in modalità HA e poiché l'altro nodo attualmente non esiste nel cluster, non è possibile continuare.

[Soluzione](#)

Poiché il backup è stato eseguito in un ambiente ad alta disponibilità, per ripristinare le informazioni è necessario che entrambi i nodi siano nel cluster. È possibile ripristinare i file di backup in una distribuzione a disponibilità elevata utilizzando una delle opzioni seguenti:

- Se la configurazione ad alta disponibilità è già in uso ed entrambi i nodi vengono aggiunti come parte dello stesso cluster, il processo di ripristino è simile alla distribuzione a nodo singolo; questa operazione può essere eseguita da qualsiasi nodo e ripristinerà i dati su entrambi i nodi.
- Se la configurazione ad alta disponibilità non è presente e i nodi vengono installati di nuovo o con una nuova immagine prima di installare Unified CCX, completare i seguenti passaggi per ripristinare: Avviare il processo di ripristino dal primo nodo. Il ripristino completerà il 15% e richiederà di aggiungere il secondo nodo al cluster. Aggiungere il secondo nodo tramite l'installazione guidata. Dopo aver aggiunto il secondo nodo, il ripristino sarà completato e l'impostazione dell'elevata disponibilità sarà pronta.

Ripristino non riuscito al 69%

Problema

Quando si aggiorna il server UCCX 4.5 alla versione 7.0, il ripristino dei dati UCCX 4.5 non riesce e viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

```
Exception occurred while contacting the Call Manager com.cisco.archive.ArchiveException:
Unable to process restore request; nested exception is:
com.cisco.archive.ArchiveException: Exception thrown while downloading Recordings to the
Recording Folder:C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio
```

```
Exception=com.cisco.archive.impl.ArchiveFailureException: Unable to contact Call Manager.
Please make sure that the Call Manager is running and connected to the network
com.cisco.wf.spanlinkBackupRestore.SLRcrdgArchiveComponent; nested exception is:
com.cisco.archive.ArchiveException: Unable to process restore request; nested exception
is:com.cisco.archive.ArchiveException: Exception thrown while downloading Recordings to the
Recording Folder:C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio
```

Soluzione

Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCsr56145](#) (solo utenti [registrati](#)). Per ovviare al problema, è necessario applicare le patch al sistema 7.0(1) con l'ultima Service Release (SR) ed eseguire nuovamente il ripristino.

Informazioni correlate

- [Il ripristino dei dati UCCX non riesce con il messaggio di errore "Fail to update CRS Config Datastore primary state in node 1" \(Impossibile aggiornare lo stato primario dell'archivio dati di configurazione CRS nel nodo 1\)](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)