

# Cisco Unified Communications Manager ( CallManager ) バックアップ エラー - Failed to Retrieve Destination Details

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Communications Manager ( CallManager ) のエラー メッセージと、それをトラブルシューティングするために必要な手順を示します。

Failed to retrieve destination details

## 前提条件

### 要件

シスコでは、Cisco Unified Communications Manager ( CallManager ) に関する知識があることを推奨しています。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Unified Communications Manager 5.x に基づくものです。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 問題

Cisco Unified Communications Manager 5.x を Secure File Transfer Protocol ( SFTP ) でバックアップしようとする、エラー メッセージ Failed to retrieve destination details が表示されます。

Cisco CallManager ( CCM ) の設定では、パス名を「C:\」として指定します。SFTP の設定では、ルートパスを「C:\」として指定します。

## 解決策

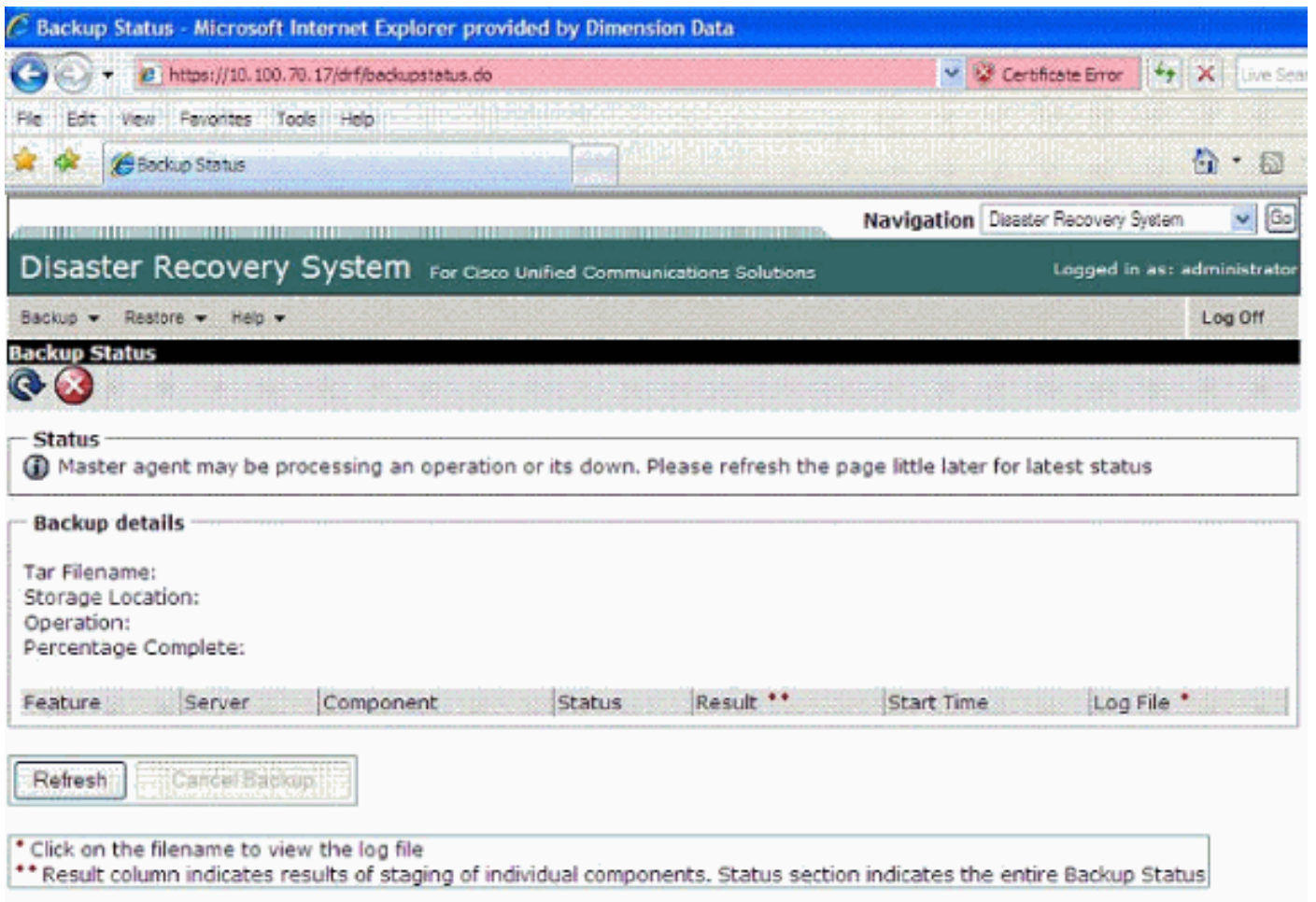
このエラーを解決するには、次のものが含まれることを確認します。

1. サーバ名： ネットワーク サーバの名前または IP アドレス。
2. パス名： バックアップ ファイルの保存先となるディレクトリのパス名。注: CCM 設定では、パス名として ( 「C:\」ではなく ) 「\」を指定する必要があります。
3. User name: リモート システム上のアカウントの有効なユーザ名。
4. パスワード： リモート システム上のアカウントの有効なパスワード。

## 問題

Cisco Unified Communications Manager 5.x をバックアップしようとする、次のエラー メッセージが表示されます。

```
Master agent may be processing an operation or its down.Please refresh  
the page little later for latest status
```



## 解決策

CallManager 5.x 以降では、CAR サービスを停止しても、フラット CDR ファイルの蓄積は停止されません。CDR ファイルをクリーンアップするには、次の手順を実行します。

1. クラスタ内のすべてのサーバの CDR Agent サービスを停止し、新しい CDR ファイルがパブリッシャにプッシュされないようにします。
2. すべてのファイルが課金サーバに送信されたことを確認するため、次のコマンドを実行します。  

```
ls -R
/var/log/active/cm/cdr_repository/destination*
```
3. パブリッシャの CDR Repository Manager、CAR スケジューラ、および CAR Web サービスを停止します。
4. `/var/log/active/cm/cdr_repository/preserve/<date>` に蓄積されたすべてのファイルを削除します。次に、これらのコマンドで、`/var/log/active/cm/cdr_repository/car/<date>` の下のすべてのシンボリックリンクを削除します。  

```
rm -rf /var/log/active/cm/cdr_repository/preserve/*
rm -rf /var/log/active/cm/cdr_repository/car/*
```
5. パブリッシャの CDR Repository Manager、CAR スケジューラ、CAR Web サービスを再起動します。

CDR ファイルがそれ以上蓄積されるのを停止するため、次の手順を実行します。

1. [ccmadmin] ページのユーザグループ管理に ccmadmin アカウントがない場合、作成します。
2. CAR にログインし、[System > [Scheduler] > [CDR Load] に移動します。
3. [Continuous Loading 24/7] ボックスと [Load CDR only] ボックスにチェックを付けます。

4. [Update] をクリックします。
  5. [System] > [Database] > [Configure Automatic Database Purge] に移動します。
  6. [Min Age of Call Detail Records] および [Max Age of Call Detail Records] に 1 を設定します。
  7. [Update] をクリックします。
  8. [Report Config] > [Automatic Generation/Alert] に移動します。
  9. 各レポートで、[Disabled] ステータスを選択し、[Update] をクリックします。
- 最後に、すべてのサーバの CDR Agent サービスを再起動します。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsl16967](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。詳細は、このバグを参照してください。

## 問題

ディザスタリカバリのシスコユニファイドコミュニケーションサーバのバックアップステータスを読み取り、バックアップ tar ファイルをアーカイブメディアにコピーします。不明な問題が原因で、スケジュールされた DRS バックアップがスタックします。コンポーネントバックアップ操作は正常です。ただし、マスターエージェントが Tar ファイルのバックアップ先 ( SFTP サーバ ) へのコピーを開始すると、drf\_sftp.sh と drf\_sftpLs.sh スクリプトが永続的にハングします。

## 解決策

これは、Cisco Unified Communications Manager バージョン 6.1 で発生する問題です。回避策は、DRS マスターエージェントとローカルエージェントを再起動し、Cisco Unified Communications Manager のバージョンをアップグレードすることです。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsq50512](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記載されています。詳細は、このバグを参照してください。

## 関連情報

- [ネットワークレジストラのデータバックアップおよびデータ回復の方針](#)
- [インストール、バックアップ、および復元に関する問題](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイドコミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)