

# アップグレード、バックアップ、および復元に関する問題の IPCC Express のトラブルシューティングのヒント

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[CRS 3.x および 4.x: バックアップ、復元、アップグレード中に受け取る一般的なエラー](#)

[TCP ソケットが突然クローズした](#)

[アプレットの通信エラー](#)

[LDAPProviderUnavailable 例外](#)

[エラー: エラー: -2147417842 で GET FROM ARCHIVE REQUEST が失敗しました](#)

[バックアップ/復元/アップグレード中に見つかる特定の問題](#)

[問題 1](#)

[問題 2](#)

[問題 3](#)

[問題 4](#)

[問題 5](#)

[問題 6](#)

[問題 7](#)

[BARS サーバからのバックアップ/復元/アップグレードに必要なログ](#)

[ログの分析手順](#)

[CRS 6.0 のバックアップと復元のテスト中に発生する一般的な問題](#)

[アプレット タイムアウトの問題](#)

[スタンドアロン設定の CRS 3.5 から 6.0 へのアップグレード](#)

[CRS 4.0\(x\) から 6.0 へのアップグレード](#)

[放置されたインストール/アップグレードプロセス](#)

[プレアップグレード ツールの使用](#)

[BARS ページが空白になる](#)

[BARS ログの収集](#)

[バックアップがエラー: \\*86 - Unknown error occured while connecting to the host で失敗する](#)

[UCCX 7.x: BARS のバックアップの失敗](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[UCCX 8.x: BARS のバックアップが 87 % で失敗する](#)

[問題](#)

## [解決策](#)

[UCCX 7.x のバックアップからの復元が 15% でハングする](#)

## [問題](#)

## [解決策](#)

[復元が 69% で失敗する](#)

## [問題](#)

## [解決策](#)

## [関連情報](#)

# 概要

このドキュメントでは、CRS のアップグレード、バックアップ、および復元に関する問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

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

### 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 Contact Center Express バージョン 3.x、4.x、6.x、および 7.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。

## [CRS 3.x および 4.x : バックアップ、復元、アップグレード中に受け取る一般的なエラー](#)

### [TCP ソケットが突然クローズした](#)

バックアップ/復元/アップグレード ( B/R/U ) が失敗したとき、BARS 画面に次のメッセージを受け取る ( 赤字で表示される ) 場合があります : TCP Socket closed unexpectedly  
Restore/Backup/Upgrade failed.

このメッセージは一般的で、バックアップ/復元/アップグレード操作時が失敗したときに表示され

ます。これは CRS と BARS マシン間の TCP 接続の切断やネットワーク接続の問題を表しているわけではありません。

## アプレットの通信エラー

### 問題

アプレット通信待ちでタイムアウトする ( BARS 管理画面を実行するブラウザに、CRS Java アプレットが 5 分以内にロードされない ) ため、BARS での CRS バックアップ/復元/パッチ/アップグレードが失敗します。BARS 管理画面には、これはステータス ウィンドウのアーカイブ ファイルを抽出し、失敗を報告するまで約 5 分ハングしていたと表示されます。MCVD / MARC のログファイルには、失敗の原因は「timed out initializing applet's communication」と示されます。この問題は、Cisco Bug ID [CSCef91551](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。

この問題は、BARS 管理画面の実行に使用するブラウザに必要な設定が含まれていない場合に、発生する可能性があります。

- Java プラグインがインストールされていない、または正しいバージョンの JRE がない、またはインストールされた Java プラグインがありません。Internet Explorer の [Internet Options] ダイアログ ボックスで [Advanced] タブをクリックし、[Java (Sun) heading] までスクロール ダウンします。[Use Java 2 v.14.2\_xx for <applet>] チェック ボックスにチェックマークが入っていることを確認します。
- デフォルトのセキュリティ設定が変更されました。[Internet Options] ダイアログ ボックスで、[Security] タブをクリックします。ローカル イントラネット ゾーンの場合、[Default Level] をクリックし、セキュリティ レベルがデフォルト レベル ( [Medium-Low] ) またはそれ以下に設定されていることを確認します。セキュリティ設定をカスタマイズした場合、[Custom Level] をクリックし、[Java permissions] に [Disable Java] が設定されていないことを確認します。代わりに 3 種類の安全レベルのいずれかを選択します。[custom level] ダイアログ ボックスで、[Scripting of Java Applets] に [Enable] または [Prompt] が設定されていることを確認します。
- デフォルトのプライバシー設定が変更されました。[Internet Options] ダイアログ ボックスで、[Privacy] タブをクリックします。[Privacy setting] にデフォルト レベル ( [Medium] ) またはそれ以下が設定されていることを確認します。
- ブラウザで設定されたプロキシ サーバに到達できません。[Internet Options] ダイアログ ボックスで [Connections] タブをクリックし、次に [LAN Settings] をクリックします。プロキシ サーバが設定されている場合、それが到達可能であることを確認するか、プロキシ サーバを使用する場合はこのオプションをオフにします。
- セキュリティ警告が有効になっています。[Internet Options] ダイアログ ボックスで [Advanced] タブをクリックし、[Security heading] までスクロール ダウンします。[Warn if changing between secure and not secure mode] チェック ボックスがオフになっていることを確認します。

### 解決策

- CRS ボックスの NIC バインディングが適切か、またそれが NIC 1 に続いて NIC 2 であることを確認します。
- BARS サーバから CRS ボックスに到達できることを確認します。
- ポップアップ ブロッカーがオフであることを確認します。
- 前のセクションで説明したガイドラインに従います。
- ブラウザに、Java プラグイン インストーラをダウンロードして実行するよう促されたら、迅

速に [Yes] と応答します。インストールに 5 分以上かかったり、インストールでブラウザの再起動が必要な場合、復元が失敗することがあります。このような場合は、ブラウザを再起動して、同じアーカイブで復元を再度実行します。またアプレットで 5 分以内にブラウザがロードされない場合、CRS がタイムアウトするため、Internet Explorer ブラウザのポップアップ ダイアログ ボックスにも迅速に応答します。これがすでにタイムアウトになっている場合、復元をもう一度再起動します。

まだ問題が解決しない場合、設定が正しいことを確認し、次にこの手順を実行します。

1. Internet Explorer で、Java コンソールを表示するため、[Tools] > [Sun Java Console] に移動します。注: 使用する Internet Explorer のバージョンがメニュー バーに表示されない場合、Windows タスクバーで Java のロゴを探し、ロゴを右クリックして、[Open Console] を選択します。
2. Java コンソールが開いたら、デバッグを有効にするため、[5] キーを押します。
3. 復元を再度実行するには、この Internet Explorer ブラウザから BARS を使用します。
4. 再度復元が失敗した場合、Java コンソール ウィンドウに戻り、トラブルシューティング目的で保存するため、すべてのテキストをコピーしてテキスト ファイルに貼り付けます。

## LDAPProviderUnavailable 例外

このエラー メッセージと共にバックアップが失敗した場合、次の手順を実行します。

1. 次の値について、ログを確認します。LDAP\_CON\_WARNING および LDAP\_CON\_ERROR。両方の値が存在する場合、LDAP が Cisco CRS からの接続を承認しないため、バックアップ/復元/アップグレード プロセスが失敗しました。
2. LDAP サーバ ( CallManager ) が Cisco CRS ボックスから到達可能であることを確認します。LDAP サーバが動作していない場合、起動します。
3. CRS サーバを再起動します。

注: この問題は、Cisco Bug ID [CSCse15624](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。

## エラー : エラー : -2147417842 で GET\_FROM\_ARCHIVE\_REQUEST が失敗しました

### 問題

BARS サーバが BARS ターゲットをバックアップしようとする、CRS バックアップ/復元が失敗します。BARS トレース ファイル ( BARS サーバの C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS フォルダにある ) に、このエラーが表示されます。

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

BARS ログの表示 :

```
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 Ipcc.
```

## 解決策

BARS サーバの BARS をシャットダウンするため、次の手順を実行します。

1. Internet Explorer のすべてのインスタンスを閉じます。
2. BARS サーバで、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Component Services] に移動します。
3. [Component Services] > [Computers] > [My Computer] > [COM+ Applications] を展開します。
4. 右側のペインで [BARS] を右クリックし、[Shut down] を選択します。
5. [Service Control Panel] からインターネット インフォメーション サーバ ( IIS ) 管理サービスを再起動します。
6. 失敗した復元/バックアップを再度実行します。

## バックアップ/復元/アップグレード中に見つかる特定の問題

### 問題 1

復元プロセスに到達した場合、復元プロセスが失敗した手順、および失敗した正確な割合を見つめます。復元プロセスには 2 つのステージ、ステージ 1 とステージ 2 があります。

- ステージ 1 は、復元の 0 ~ 19%、パッチの 0 ~ 33% です。ステージ 1 では、BARS が中断するまで、すべての情報が CiscoMARC.log に記録されます。この間にアップグレードプロセスが失敗した場合、CiscoMARC.log を参照します。クラスタレベル情報がアップデートされるのは、ステージ 1 の間のみです ( [CCNApps] > [clusters] > [profilename] > [clusterdependent ou] )。ノードレベル情報 ( [CCNApps] > [clusters] > [profilename] > [Nodes] > [nodeid] > [clusterdependent ou] ) はステージ 2 の間にアップデートされます。BARS が中断すると、リポートが必要な CRS サーバの一覧が表示されます。その後のプロセスに従ってください。
- Cisco CRS サーバリポートが BARS に再開の確認応答を送信したら、ステージ 2 は 19% の後から開始します。すべての情報は、MCVD.log に記録されます。失敗時は、MCVD.log で \_FAILED を探します。CRS 4.x/6.x では、CRS 3.x/4.x などの旧バージョンからのバックアップ/復元/アップグレードにおいて、BARS と CRS を使用します。

### 問題 2

復元の最後で BARS が中断し、CRS が起動するのを待ちます。これが中断すると、ソケットが閉じられます。CRS 4.x がインストールされると、BARS は CRS サーバから送信される信号を待ちます。barbi.log で次のメッセージが見られることは正常なことです。

```
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 - HeartbeatDispatcherThread 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 - HeartbeatDispatcherThread id=3744 completed, closed=0
611: Fri Aug 10 21:17:14.125 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    Thread *, refCnt
```

### 問題 3

Cisco CRS 4.0(4) のアップグレードでは、3.x バージョンをレジストリ キーから削除するため、『Cisco CRS ソフトウェアのアップグレード』の手順 27 で、[Maintenance Complete] ウィンドウの [No, I will restart my computer later] オプション ボタンをクリックする必要があります。[Yes, I want to restart] をクリックした場合、「older version of 3.x still exists at step 28 between bullets e and f」などのエラーと共に、アップグレード プロセスが失敗します。上記の情報は、『Cisco CRS ソフトウェアのアップグレード』手順の手順 31 の 4.0.5 シングルサーバ (共存) アップグレードで適用可能です。

### 問題 4

Cisco CRS 3.5 から Cisco CRS 4.0(5)/4.1(1)/6.0(1) にアップグレードするとき、Cisco Desktop Administrator に設定されているチーム名にスラッシュが含まれている場合、Spanlink 復元フェーズでプロセスが失敗します。この問題は、Cisco Bug ID [CSCsj23469](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。

#### 解決策 :

Cisco Desktop Administrator に設定するチーム名にスラッシュを含めることはできません。チーム名にスラッシュがある場合、アップグレードを開始する前に、次の手順を実行します。

1. Cisco Desktop Administrator を開き、スラッシュが含まれているチーム名を削除します。
2. 代替チーム名をスラッシュなしで作成し、新しいチーム名で同じマッピングを設定します。  
注: スラッシュなしのチーム名を再作成することに失敗すると、アップグレード中に失敗する可能性があります。

### 問題 5

パッチ問題のトラブルシューティング中に、CRS ボックスのパッチ アーカイブ ファイルへのパスにスペースが含まれていないことを確認します。この問題は、Cisco Bug ID [CSCsa98554](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。



## 問題 6

3.x から 4.0.4 へのアップグレード時、復元に成功した後、エンタープライズ データ サブシステムと VoIP モニタリング サブシステムが使用できません。CRS サーバの `C:\programfiles\Cisco\Desktop\logs` にある CDBRTool のログをチェックします。エラー `CDBRAPI::RestoreAllLCCs RestoreLCCData failed` を探します。関連するログの抜粋を次に示します。

```
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.
```

回避策として、CRS の前バージョンに戻り、Cisco Desktop Administrator の電話帳から空のエントリを削除します。ここで、CRS の旧バージョンのバックアップをとり、4.0 にアップグレードしてから、復元操作を実行します。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCse63244](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。

注: 戻りコードが 2 ではなく 19 の場合、従業員の電話帳の電話番号フィールドに、カンマまたは数字以外の文字が含まれていないことを確認します。

## 問題 7

### 問題

手動で UCCX 7.X アプリケーションのバックアップをしようとする、次のエラーが表示されます。 `** 1326 - Logon failure: unknown user name or bad password.`

### 解決策

この問題を解決するには、まず MCVD ログを確認します ( ログを確認するには、「[ログの分析手順](#)」セクションを参照してください )。

使用するパスワードが正しくない場合、UCCX は共有フォルダにアクセスするために古いクレデンシャルを使用します。この問題の回避策を次に示します。

- バックアップ サーバ サイトに古いクレデンシャルを保持します。
- バックアップ サーバのユーザ パスワードを変更する場合、UCCX のパスワードをアップグレードしてから、UCCX サーバを再起動します。

そうでない場合、次の手順を実行します。

1. Windows バックアップ サーバにアカウントを設定します。
2. 新規バックアップ フォルダを作成します。
3. 新規ユーザにフォルダのフル コントロールを割り当て、そのフォルダを共有します。
4. UCCX サーバのバックアップ場所から、パス名を `\\<backup server>\<shared folder>` に、ユーザ名を `<backup server>\<user id>` にし、パスワードを設定します

この問題は、Cisco Bug ID [CSCth19279](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。

## BARS サーバからのバックアップ/復元/アップグレードに必要なログ

- BARS のバックアップ/復元ログは次の場所に保存されます。 *C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup\*. \*C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Restore\*. \**
- BARS トレースログは、 *C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS\*.?* に保存されます。
- BARS Barbi ログは、 *C:\WINNT\system32\barbi.log* に保存されます。

## ログの分析手順

1. BARS サーバの *C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup* ( または *Restore* ) にあるバックアップ ( または復元 ) ログを検索します。
2. タイムスタンプに基づき、トレース ログを探します。これらは BARS サーバの *C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS* で入手できます。
3. トレース ログは、例外に関する簡潔な情報を提供します。詳細を表示するには、各 CRS サーバに移動し、その期間の MCVD ログを確認します。それぞれの操作 ( B/R/U ) の失敗に対し、これらのログで、*backup\_failed*、*restore\_failed*、*upgrade\_failed* の語句を探します。BARS が 19% で中断する前に失敗した場合、MARC ログを確認します。
4. 上記の手順で指定した語句を見つけたら、エラーの正確な説明を確認できます。たとえば、次のようなメッセージが表示されます。 `Spanlink CDBR` これらのメッセージは有益で、どの B/R/U で失敗したかを知らせます。コンポーネントに応じて、次のような追加のログが必要です ( 上記のものとは別に )。 `SL c:\program files\cisco\desktop\log\CDBRTool.** DB`

## CRS 6.0 のバックアップと復元のテスト中に発生する一般的な問題

### アプレット タイムアウトの問題

#### 問題

セキュリティ アラートおよびプライバシー アラートの最中に [OK] ボタンをクリックしないと、アプレットがタイムアウトし、復元プロセスが失敗します。これらのセキュリティ アラートは、親 BARS ページ ウィンドウ上の子ウィンドウの背後に表示されることがあります。ちょうど 5 分のギャップがあるため、トレース ログからこの問題を探することができます。次に、例を示します。

```
[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, statusMessage=timed out initializing applet's communication
```

#### 考えられる解決策



1. 手動で子ウィンドウをドラッグして画面の端に移動し、ウィンドウ サイズを小さくします。これにより、中央のセキュリティ アラートが見えるようになります。
2. BARS のメイン ページに集中し、子ウィンドウを最小化します。すべてのポップアップ ダイアログ ボックスをトラックします。
3. インターネット オプションでは、復元プロセスを開始する前に、セキュリティ設定とプライバシー設定を [Low] に下げます。復元プロセスの後に元に戻します。(ブラウザのセキュリティの観点から、この操作の影響が確認されていないため、これは推奨されません)。

## スタンドアロン設定の CRS 3.5 から 6.0 へのアップグレード

CRS 3.5 から 6.0 へのアップグレードは、『[Cisco Customer Response Solutions インストールガイド](#)』転送されます。[CRS 3.5 のバックアップを取り、再イメージングし、それを CRS 6.0 のセットアップに復元しようとするのは、有効なシナリオではありません。](#)

これはサポートされているシナリオではないため、唯一の回避策は CRS 3.5 に戻すことだけです。

## CRS 4.0(x) から 6.0 へのアップグレード

CRS 4.0から 6.0 へのアップグレード中、アップグレード後に、別のライセンス パッケージ (CRS 4.0 にアップロードしたものと違うパッケージ) をアップロードした場合、AppAdmin のライセンス情報ページの [License Package Type] に [None] と表示され、AppAdmin メニューの一部が失われます。

たとえば、顧客が CRS 4.1 の標準ライセンスを保有し、CRS 6.0 にプレミアム ライセンスでアップグレードした場合、CRS 6.0 へのアップグレード後、AppAdmin の一部のメニューが失われます。[AppAdmin] > [Control Center] > [License Information Page] の [License Package Type] に [None] と表示されます。

ソリューション : LDAP の CRS ライセンス フィルタ値を新しいライセンス タイプに変更します。

LDAP ライセンス フィルタ エントリ :

CCNApps/clusters/<ProfileName>/ClsuterSpecific.xxxxx/License.xxxxx/FilterType

```
[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, statusMessage=timed out initializing applet's communication
```

LDAP の変更を実行した後、CRS サーバの CRS Node Manager を再起動します。

## 放置されたインストール/アップグレードプロセス

インストール、アップグレード、および復元プロセスは非常に重要なプロセスで、非常に慎重にこのガイドに従う必要があります。また、BARS が [Not Responding] 状態に移行する場合があります。アップグレード、インストール、および復旧プロセス全体を監視することを推奨します。

## プレアップグレード ツールの使用

インストールガイドに記載されているように、復元プロセスを実行する前にプレアップグレードツール ( PUT ) を実行する必要があります。それを利用し、LDAP の CRS 6.0 ライセンスを含めることで、バックアップアーカイブに 6.0 のライセンスを含めることができます。

## [BARS ページが空白になる](#)

復元プロセスにおいて、BARS のページが断続的に空白になります。この問題は、Cisco Bug ID [CSCsa82969](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。これは表示の問題です。この問題を解決するには、子ウィンドウを更新します ( F5 を押します )。これは BARS のステータスウィンドウのみで行い、メインの BARS 復元ウィンドウで行う必要はありません。

## [BARS ログの収集](#)

Cisco CallManager サーバを再イメージングする前に、BARS のログを保存する必要があります。詳細については、『[バックアップ/復元/アップグレードに必要なログ](#)』を参照してください。ファイルの詳細は、『[Cisco IP Telephony Backup and Restore System \( BARS \)](#)』に記載されています。

## [バックアップがエラー : \\*86 - Unknown error occured while connecting to the host で失敗する](#)

### 問題

スケジュールされた手動バックアップが、エラー \* 86 - Unknown error occured while connecting to host で失敗します。バックアップシステムはネットワークパスとアカウント情報を承認しますが、バックアップが失敗します。

### 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. UCCX サーバにアクセスし、[Start] > [Run] を選択し、[CET] と入力します。
2. 警告メッセージが表示されたら、[NO] をクリックします。
3. [com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig] を選択します。
4. 右側で、そのレコード ID をダブルクリックします。
5. [com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig] タブをクリックし、[Backup Storage] 配下のパスワードをクリアします。
6. [Apply] をクリックします。
7. [Appadmin] > [Tools] > [Backup and Restore] を選択します。
8. [Backup Storage Location] 配下で新しいパスワードを入力し、[Update] をクリックします。

この手順を実行した後、バックアップを実行できます。バックアップが失敗した場合、サーバを再起動して、バックアップを再度実行します。それでもバックアップが失敗する場合、CET を選択し、すべてのフィールドをクリアして、保存場所に新しい情報を入力します。

## [UCCX 7.x : BARS のバックアップの失敗](#)

### 問題

次のエラーメッセージが表示されて、BARS のバックアップが失敗します。

```
[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
```

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsy04635](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記載されています。

## 解決策

この問題を解決するには、ノードマネージャを再起動します。

## UCCX 8.x : BARS のバックアップが 87 % で失敗する

### 問題

バックアップが CCXCOMPONENT と共に 87% でハングし、30% でエラーになります。

### 解決策

この問題を解決するには、このコマンドを コマンドライン インターフェイスから実行します。

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

## UCCX 7.x のバックアップからの復元が 15% でハングする

### 問題

UCCX 7.x のバックアップを復元しようとする と 15% でハングし、このエラー メッセージが表示されます。

Since the backup was taken when HA and since this other node does not currently exist in the cluster it cannot continue.

### 解決策

バックアップが高可用性環境で行われたため、情報を復元するため、両方のノードがクラスタ内にある必要があります。次のいずれかのオプションを使い、高可用性環境にバックアップ ファイルを復元できます。

- 高可用性の設定がすでになさされていて、両方のノードが同一クラスタの一部として追加されている場合、復元プロセスは単一ノード環境に似ています。これは任意のノードから実行でき、両方のノードにデータを復元します。
- 高可用性の設定がなされていなくて、Unified CCX をインストールする前に両方のノードが新規または再イメージングでインストールされている場合、復元するには次の手順を実行します。1 番目のノードから復元プロセスを開始します。復元が 15% 完了したら、2 番目のノードをクラスタに追加するよう求められます。セットアップ ウィザード経由で 2 番目のノード

ドを追加します。2番目のノードを追加すると復元が完了し、高可用性設定ができるようになります。

## 復元が 69% で失敗する

### 問題

UCCX 4.5 サーバを 7.0 にアップグレードするとき、UCCX 4.5 データの復元が次のエラーで失敗します。

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

### 解決策

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsr56145](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記載されています。回避策は、7.0(1) システムに最新のサービス リリース ( SR ) のパッチを適用し、復元を再度実行することです。

### 関連情報

- [UCCXデータの復元が失敗し、エラーメッセージ : Fail to update CRS Config Datastore primary state in node 1 が表示される](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)