

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

[はじめに](#)

[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、リストアおよびアップグレードの間に受け取ったよくあるエラー](#)

[予想に反して閉じられる TCP ソケット](#)

[アプレット 通信エラー](#)

[LDAPProviderUnavailable 例外](#)

[エラー : error:-2147417842 と失敗される GET_FROM_ARCHIVE_REQUEST](#)

[バックアップ/リストア/アップグレードの間に見つけられる特定の問題](#)

[問題 1](#)

[問題 2](#)

[問題 3](#)

[問題 4](#)

[問題 5](#)

[問題 6](#)

[問題 7](#)

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

[ログを分析する手順](#)

[よくある問題は CRS 6.0 バックアップと復元テストの間に直面しました](#)

[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 に 6.0 のアップグレード](#)

[CRS 4.0\(x\) から 6.0 アップグレード](#)

[不在になるインストール/アップグレード プロセス](#)

[アップグレード前のツールの使用](#)

[行くブランク バーのページ](#)

[バー ログの収集](#)

[このエラーのバックアップ失敗: * 86 -未知のエラーはホストに接続している間発生しました](#)

[UCCX 7.x : バーは失敗をバックアップします](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[UCCX 8.x : バックアップ バーは 87% で失敗します](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[バックアップからの UCCX 7.x リストアは 15% でハングします](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[リストアは 69% で失敗します](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

この資料に CRS アップグレードを解決し、バックアップし、問題を復元する方法を記述されています。

[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](#)

この資料に記載されている情報は Unified Contact Center Express 基づいた on Cisco バージョン 3.x、4.x、6.x および 7.x 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、リストアおよびアップグレードの間に受け取ったよくある エラー](#)

[予想に反して閉じられる TCP ソケット](#)

バックアップ/リストア/アップグレード時 (B/R/U) は、(レッドテキストで表示される) その画面のメッセージが受け取るかもしれませんが状態失敗します TCP //

このメッセージはバックアップ/リストア/アップグレード オペレーションのあらゆる失敗の場合には一般的、表示されられて。それは CRS とバー マシン間の TCP 接続打ち切るか、またはネットワーク接続問題の示す値ではないです。

アプレット 通信エラー

問題

CRS バックアップ/リストア/パッチ/アップグレードはアプレット通信を待っているタイムアウトによるバーに失敗します (CRS Java アプレットは 5 分以内の admin 実行を禁止する) ロードしませんブラウザに。障害を報告する約 5 分前にそれが Status ウィンドウの公文書ファイルを抽出した、のためにハングするようですことを棒 admin は示し。MCVD/MARC ログ ファイルは「時間を計られた初期化アプレット通信として示します失敗原因を」。の この問題は Cisco バグ ID [CSCef91551](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

この問題はバー admin を実行するのに使用するブラウザが必須設定が含まれない場合発生する場合があります。

- Java plug in はまだインストールされていませんか、または JRE の正しいバージョンか Java plug in をインストールしてもらいませんか。Internet Explorer のインターネット Options ダイアログボックスでは、**Advanced タブ**をクリックし、**Java (Sun)** ヘッディングにスクロールして下さい。使用 Java が **<applet>** チェックボックスのための **2 v.14.2_xx** チェックされることを確認して下さい。
- 既定のセキュリティ設定は修正されました。インターネット Options ダイアログボックスで、**Security タブ**をクリックして下さい。ローカル イン트라ネット ゾーンに関しては、**水平に『DEFAULT』** をクリックし、セキュリティレベルがデフォルトレベル (メディア下位) にまたはそれ以下に設定されることを確かめて下さい。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 を無効にする** Java 権限が設定されないことを確かめて下さい。3 つの安全レベルの 1 つを代りに選択して下さい。Custom Level ダイアログボックスでは、Java アプレットのスクリプトを書くことが設定されることを確かめて下さい**有効になるか、またはプロンプト表示するために。**
- デフォルト プライバシー設定は修正されました。インターネット Options ダイアログボックスで、**プライバシー タブ**をクリックして下さい。プライバシー設定がデフォルトレベル (メディア) にまたはそれ以下に行われることを確かめて下さい。
- ブラウザで設定されるプロキシ・サーバは到達可能ではないです。インターネット Options ダイアログボックスで、**Connections タブ**をクリックし、次に『LAN Settings』 をクリックして下さい。プロキシ・サーバが設定される場合、到達可能である確かめて下さいまたはプロキシ・サーバをことを使用するためのこのオプションをチェックを外しなさい。
- セキュリティ警告は有効になります。インターネット オプションダイアログ bx で、**Advanced タブ**をクリックし、セキュリティ ヘッディングにスクロールして下さい。**セキュアの間の変更が Mode** チェックボックスを保護しないためにチェックを外される場合警告を確かめれば。

解決策

- CRS ボックスの NIC バインディングが適切であるそれが NIC 2.に先行している NIC 1 かどうか確認すれば。
- CRS ボックスがバー サーバから到達可能であることを確かめて下さい。
- ブロッカーの上の Pop が消えることを確かめて下さい。
- 前のセクションで述べられるガイドラインが続かれることを確かめて下さい。

- Java plug in インストーラをダウンロードして実行するためにブラウザによってプロンプト表示された場合時機を得た方法の **YES** と応答して下さい。 リストアはまだインストールがブラウザの再始動を必要とする場合インストールがより時間がかかればまたは 5 分を失敗するかもしれません。 このような場合、ブラウザを単に再起動し、同じアーカイブのリストアを再度再実行して下さい。 また、アプレットが 5 分のブラウザでロードされない場合時機を得た、ので CRS 時間は Internet Explorer ブラウザ ポップアップ ダイアログ ボックスの何れかに応答します。 それぞれ既に時間を計った場合、リストアを単に再度再起動して下さい。

問題が持続する場合、設定が正しい確かめ、次にこれらのステップを完了して下さい:

1. Internet Explorer では、**ツール > Sun Java コンソール**に Java コンソールを表示するために行ってください。注: 使用するインターネットエクスプローラのバージョンがメニューバーでこれを表示しないし、Windowsタスクバーで Java ロゴを見つけ、ロゴを右クリックし、**コンソールを『Open』**を選択すれば。
2. Java コンソールが開いたら、**デバッグ**を有効にするために **5 鍵**を押して下さい。
3. リストアを再度実行するためにこの Internet Explorer ブラウザからのバーを使用して下さい。
4. 復元が再度失敗した場合、Java Console ウィンドウに戻し、すべてのテキストをコピーし、テキストファイルにトラブルシューティングする 目的でそれを保存するために貼り付けて下さい。

LDAPProviderUnavailable 例外

バックアップがエラー メッセージと失敗した場合、これらのステップを完了して下さい:

1. 次の値があるようにログを確認して下さい: `LDAP_CON_WARNING` および `LDAP_CON_ERROR`。 値が両方ともある場合、LDAP が Cisco CRS からの接続を許可しないのでバックアップ/リストア /アップグレード プロセスは失敗しました。
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かめて下さい。 動作しない場合始動 LDAP サーバ。
3. CRS サーバを再起動して下さい。

注: この問題は Cisco バグ ID [CSCse15624](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

エラー : error:-2147417842 と失敗される GET_FROM_ARCHIVE_REQUEST

問題

バー サーバがバー ターゲットをバックアップするように試みるとき CRS バックアップ/リストアは失敗します。 バートレースファイルは (バー サーバに `C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS` フォルダにある) このエラーを表示します:

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

バーは下記のものを表示します記録します:

```
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

バー サーバのバーをシャットダウンするためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Internet Explorer のすべての例を閉じて下さい。
2. 棒サーバで、> **コンポーネント サービス** Start > Programs > Administrative Tools の順に進んで下さい。
3. [Component Services] > [Computers] > [My Computer] > [COM+ Applications]を展開します。
。
4. 右のペインでは、バーを右クリックし、『Shut Down』を選択して下さい。
5. Service Control パネルからの Internet Information Server (IIS) Admin サービスを再開して下さい。
6. 失敗したバックアップ/リストアを再度実行して下さい。

バックアップ/リストア/アップグレードの間に見つけられる特定の問題

問題 1

リストア プロセスに達する場合、歩む調べ、アップグレード プロセスが失敗したリストア プロセスのパーセントを強要して下さい。 リストア プロセスのための 2 つのステージがあります: ステージ 1 およびステージ 2。

- ステージ 1 は 0 -リストアのための 19% および修正のための 0-33% からあります。 Stage1 の間に、バーが中断するまで、すべての情報は *CiscoMARC.log* にログオンされます。 アップグレード プロセスがこの時間の間に失敗した場合、*CiscoMARC.log* を検知して下さい。それはステージ 1 の間に水平な情報が更新済のクラスタだけです (**CCNApps は >> profilename > clusterdependent ou クラスタ化します**)。 ノードレベル情報は (**CCNApps は >> profilename > ノード > nodeid > clusterdependent ou クラスタ化します**) 段階 2.の間に更新済です。 バーが中断するとき、それはリブートされる必要がある CRS サーバのリストを提示します。 プロセスにその後従って下さい。
- Cisco CRS サーバが再開するためにバーに確認応答を与えることをリブートするとき、2 つを開始します 19% の後で上演して下さい。 すべての情報はログオンされた *MCVD.log* です。 失敗の場合には *MCVD.log* の **_FAILED** 探して下さい。 CRS 4.x/6.x では、CRS 3.x/4.x のような前のバージョンからのバックアップ/リストア/アップグレードをするためにバーと CRS を使用します。

問題 2

リストアの終わりの方に、バーはアップするために CRS を中断し、次に待っています。それが中断すれば、ソケットを閉じます。CRS 4.x がインストールされていれば CRS サーバから来る場合のための待機を禁止します。 *barbi.log* のこのメッセージを見ることは正常です:

```
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
```

問題 3

Cisco CRS 4.0(4) アップグレードに関しては、再起動しますレジストリキーから 3.x バージョンを削除するためにメンテナンス Complete ウィンドウの *Cisco CRS* ソフトウェアをアップグレードするプロシージャのステップ 27 のマイ・コンピュータ以降 Radio ボタンを『No』をクリックして下さい。『Yes』をクリックする場合、箇条書き e および f 間のステップ 28 で 3.x のようなエラーとアップグレードプロセス失敗します、再起動したいと思います。上記の情報は *Cisco CRS* ソフトウェアをアップグレードするプロシージャのステップ 31 の 4.0.5 単一サーバ (共存する) アップグレードに適當です。

問題 4

Cisco CRS 3.5 から Cisco CRS から 4.0(5)/4.1(1)/6.0(1) をアップグレードするとき、プロセスは Spanlink リストア フェーズに Cisco デスクトップ管理者で設定されるチーム名前がスラッシュが含まれている場合失敗します。この問題は Cisco バグ ID [CSCsj23469](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

解決策 :

Cisco デスクトップ管理者で設定されるチーム名前はスラッシュが含まれている場合がありません。アップグレードを始める前にあらゆるチーム名前が存在するスラッシュがこれらのステップを完了すれば。

1. Cisco デスクトップ管理者を開き、スラッシュが含まれているチーム名前を削除して下さい。
2. 代替チーム名前をスラッシュなしで作成し、新しいチーム名前のための同じマッピングを設定

定して下さい。注: スラッシュなしでチーム名前を作り直す失敗はアップグレードの間に失敗に終わるかもしれません。

問題 5

修正問題をトラブルシューティング中に、CRS ボックスのパッチ公文書ファイルへのパスは領域がはいていないことを確かめて下さい。この問題は Cisco バグ ID [CSCsa98554](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

問題 6

3.x からの 4.0.4 へのアップグレードの間に、後成功した、エンタープライズ データ サブシステム復元した VoIP モニタリング サブシステムはです。CRS サーバの `C:\programfiles\Cisco\Desktop\logs` の下で CDBRTool ログをチェックして下さい。エラー CDBRAPI 探して下さい: RestoreAllLCCs RestoreLCCData。関連したログ断片はここにあります:

```
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、前の CRS バージョンに戻り、Cisco デスクトップ 管理者の電話帳からブランク エントリを削除して下さい。この場合、CRS の古いバージョンのバックアップを奪取し、4.0 にアップグレードし、次にリストア操作を行って下さい。

この問題は Cisco バグ ID [CSCse63244](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

注: 戻りコードが 2 の代わりに 19 である場合、従業員電話帳が Phone Number フィールドで数字 デイジット以外コマカ文字が含まれていないことを確かめて下さい。

問題 7

問題

手動で UCCX 7.X アプリケーションをバックアップすることを試みるときこのエラーは返されま
す: * 1326 -:

解決策

問題を解決するために、MCVD ログをまずチェックして下さい ([ログ](#) セクションのログをチエ
クするために[分析のためのプロシージャ](#)を参照して下さい) 。

使用されるパスワードが不正確である場合、UCCX は共有 フォルダにアクセスするために古い資
格情報を使用します。この問題のための回避策はここにあります:

- バックアップサーバ サイトで古い資格情報を保存して下さい。
- 次に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、および

UCCX サーバの再度ブートするをアップデートして下さい。
さもなければ、これらのステップを完了して下さい:

1. Windows バックアップサーバのアカウントを設定して下さい。
 2. 新しいバックアップ フォルダを作成して下さい。
 3. フォルダの新しいユーザフル コントロールを割り当て、フォルダを共有して下さい。
 4. UCCX サーババックアップの場所から、<backup server>\<ユーザー ID>、およびパスワードにパス名に\\<backup server>\<shared folder> を、ユーザネーム 設定して下さい
- この問題は Cisco バグ ID [CSCth19279](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

バー サーバからのバックアップ/リストア/アップグレードに必要なログ

- バーはバックアップ/リストアこれらの場所でログ保存されます:C:\Program Files\Common ファイル\Cisco \ログ\バー\Backup*. *C:\Program Files\Common ファイル\Cisco \ログ\バー\Restore*.*
- ログ バーはトレース C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS *.* で保存されます
- ログ バーは Barbi C:\WINNT\system32\barbi.log で保存されます

ログを分析する手順

1. バー サーバに C:\Program Files\Common ファイル\Cisco \ログ\バー\バックアップ (カリストアに) あるバックアップの (またはリストア) ログ調べて下さい。
2. 、外観はトレースにタイムスタンプに基づいて記録します。それらはバー サーバで C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS で利用可能です。
3. トレース ログは例外についての簡潔な情報を提供します。 詳細を表示し、それぞれ CRS サーバに行き、MCVD ログをその期間があるように確認するために。 それぞれオペレーションのためのそれらのログの backup_failed、restore_failed、upgrade_failed ニーモニックを捜して下さい (B/R/U) 失敗。 バーが 19% で中断する前に失敗が発生したら、MARC ログをチェックして下さい。
4. 上記のステップで規定される ニーモニックに達すればエラーの正確な説明を表示できます。たとえば、これらのメッセージが表示されるかもしれません: Spanlink CDBR これらのメッセージはどの B/R/U が失敗したか報知的で、エラーによって直面される原因で告げます。 コンポーネントに基づいて、追加ログは次の通り必要とされます (上記される物から離れて) :SL : c:\program files\cisco\desktop\log\CDBRTool* DB :

よくある 問題は CRS 6.0 バックアップと復元テストの間に直面しました

アプレット タイムアウトの問題

問題

OK ボタンがセキュリティ警報およびプライバシー アラートの間にクリックされないときアプレット時および復元プロセスは失敗します。 これらのセキュリティ警報は頻繁に親バー ページ ウ

インドウの子ウィンドウの後ろで表示されます。トレース ログから、丁度 5 分のギャップがあるのでこの問題を見つけることができます。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. センターがあらゆるセキュリティ警報のために目に見えるように、手動で画面の角の方の子ウィンドウを引張り、ウィンドウ サイズを減らして下さい。
2. バー メイン ページのフォーカスを保存し、子ウィンドウを最小化して下さい。ポップアップ ダイアログ ボックスを把握して下さい。
3. インターネット オプションでは、リストア プロセスを始める前に下位にセキュリティ設定 およびプライバシー設定を減らして下さい。リストア プロセスの後で戻して下さい。(これはブラウザ セキュリティ見直しからのこの操作の影響として確認されませんでした推奨されません)。

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

CRS 3.5 から 6.0 アップグレードは [Cisco カスタマ 応答ソリューション インストール ガイド](#) だけに記述されているように続く 必要があります。 [CRS 3.5 のバックアップを奪取し、イメージ変更し、設定される CRS 6.0 にそれを復元することを試みることは有効なシナリオではないです](#)。

これがサポートされたシナリオではないので、唯一の回避策は CRS 3.5 に戻ることです。

[CRS 4.0\(x\) から 6.0 アップグレード](#)

CRS 4.0 から 6.0 アップグレードの間に、別のライセンス パッケージをアップ ロードしたら (ないアップグレードが AppAdmin の License Information ページで、ライセンス パッケージ タイプ どれも表示しなかった後 CRS で 4.0) アップ ロードされた同じパッケージは、おおよびいくつかの AppAdmin メニューは抜けています。

CRS 6.0 いくつかのメニューへのアップグレードが AppAdmin で抜けていた後たとえば、顧客は優れたライセンスとの CRS 6.0 に標準ライセンスとの CRS 4.1 およびアップグレードがある場合。 AppAdmin > コントロール センターでは > License Information ページ、ライセンス パッケージ タイプはどれも表示しません。

解決策： 新しいライセンス型に LDAP の CRS ライセンス フィルタ値を変更して下さい。

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 の変更を行った後、CRS サーバの CRS Node Manager を再起動して下さい。

不在になるインストール/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リストア プロセスは非常に重要なプロセスで、ガイドによって非常に注意深く続ける必要があります。時々、バーは状態に移行できます。Cisco はアップグレード、インストールおよびリストアの全体のプロセスを目撃することを推奨します。

アップグレード前のツールの使用

インストール ガイドに記述されているように、リストア プロセスを行う前にアップグレード前のツールを (置かれる) 実行して下さい。その使用はバックアップアーカイブが 6.0 ライセンスが含まれているように LDAP の CRS 6.0 ライセンスをインジェクトすることです。

行くブランク バーのページ

Display ページ ブランク棒は復元プロセスの間に断続的に行きます。この問題は Cisco バグ ID [CSCsa82969](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。これは見かけ上の問題です。この問題を解決するために、子ウィンドウをリフレッシュして下さい (F5 を押して下さい)。これは棒 Status ウィンドウだけとない本管棒 Restore ウィンドウですする必要があります。

バー ログの収集

Cisco CallManager サーバをイメージ変更する前に、バー ログは保存する必要があります。詳細については [バックアップ/リストア/アップグレードに必要なログを参照して下さい](#)。ファイル詳細は [Cisco IP Telephony バックアップと復元システム \(バー \) 管理 ガイド](#) で述べられます。

バックアップはこのエラーと失敗します: * 86 -未知のエラーはホストに接続している間発生しました

問題

スケジュールされ、手動バックアップはホストするために接続している間エラーと失敗します* 86 -未知のエラー発生しました。バックアップシステムはネットワーク パスおよびアカウント ヒントを受け入れますが、バックアップは失敗します。

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 にナビゲートし、CET を入力して下さい。
2. 警告メッセージが現れるとき、『No』をクリックして下さい。
3. `com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig` を選択して下さい。
4. 右側で、レコード ID をダブルクリックして下さい。
5. `com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig` タブをクリックし、一時記憶装置の下でパスワードを消去して下さい。
6. [Apply] をクリックします。
7. Appadmin > ツールに > バックアップと復元ナビゲートして下さい。
8. バックアップストレージ ロケーションの下で、新しいパスワードを入力し、『Update』を

クリックして下さい。

これらのステップを完了した後、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、バックアップをもう一度試して下さい。バックアップがそれでも失敗した場合、CET にナビゲートできずすべてのフィールドをクリアし、次にストレージ ロケーションのための新しい情報を入力します。

UCCX 7.x : バーは失敗をバックアップします

問題

バックアップ バーはこのエラー メッセージと失敗します:

```
[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 バグ ID [CSCsy04635](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

解決策

この問題を解決するために、Node Manager を再起動して下さい。

UCCX 8.x : バックアップ バーは 87% で失敗します

問題

バックアップは 30% でエラーを与える CCXCOMPONENT との 87% でハングします。

解決策

この問題を解決するために、コマンドラインインターフェイスからこのコマンドを実行して下さい:

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

バックアップからの UCCX 7.x リストアは 15% でハングします

問題

UCCX 7.x のバックアップを復元するように試みるとき 15% でハングし、このエラー メッセージを受け取ります:

解決策

バックアップがハイアベイラビリティ環境で奪取されたのでノードは両方とも情報を復元するあなたのためのクラスタにある必要があります。これらのオプションの1つを使用してハイアベイラビリティ配備のバックアップ ファイルを復元できます:

- ハイアベイラビリティ設定が既に設定されていて、ノードが両方とも同じクラスタの一部として追加されれば、リストア プロセスは単一ノード配備に類似したです; それはあらゆるノードからされ、両方のノードのリストア データをできます。
- ハイアベイラビリティ設定が設定されていないし、ノードが両方ともインストール済み新しかったらまたは統一された CCX をインストールする前にイメージ変更されて場合、復元するためにこれらのステップを完了して下さい:最初ノードからのリストア プロセスを開始して下さい。 リストアはクラスタ化するために 15% を完了し、第 2 ノードを追加するようにプロンプトを。 Setup ウィザードを通して第 2 ノードを追加して下さい。 第 2 ノードを追加すれば、リストアは完了した、ハイアベイラビリティ設定は準備ができています。

リストアは 69% で失敗します

問題

7.0 に UCCX 4.5 サーバをアップグレードするとき、UCCX 4.5 データのリストアはこのエラーと失敗します:

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

解決策

この問題は Cisco バグ ID [CSCsr56145](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。 回避策はサービス リリースの有無 (SR) との 7.0(1) システムを修正し、リストアを再度実行することです。

関連情報

- [UCCX データ リストアはエラー メッセージ「失敗とノード 1" の CRS 構成データストアブライマリ状態をアップデートしません](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)