

Back-upprobleem met Unified Contact Center Express

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Bekende kwesties](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Met Cisco Unified Contact Center Express versie 7.0(1) is de back-up van BARS mislukt en wordt deze foutmelding ontvangen:

```
com.cisco.archive.impl.ArchiveFailureException: Unable to contact Call Manager.  
Please make sure that the Call Manager is running and connected to the network.
```

Dit document beschrijft hoe u dit probleem kunt oplossen.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco Unified Contact Center Express Express versie 7.0(1).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Probleem

Met Cisco Unified Contact Center Express versie 7.0(1) is de back-up van BARS mislukt en wordt deze foutmelding ontvangen:

```
Backup Message=FailureResponse id=95,
archiveId=CRS_1257440808146_, errorCode=NETWORK_CONNECTION_ERROR, statusMessage=Unable to
contact Call Manager. Please make sure that the Call Manager is running and connected to
the network com.cisco.database.bar.component.DBArchiveComponent; nested exception is:
com.cisco.archive.ArchiveException: Failed to process request; nested exception is:
com.cisco.database.bar.DBBarException: Database backup failed; nested exception is:
com.cisco.database.bar.DBBarException: Database backup failed; nested exception is:
com.cisco.database.util.DBException: BACKUP DATABASE craDistribution TO
DISK='C:\DOCUME~1\CRSADM~1\LOCALS~1\Temp\CRS_1257440808146_56906\com.cisco.database.bar.co
mponent.DBArchiveComponent56909\craDistribution.dmp' WITH SKIP FAILED; nested exception
is:
java.sql.SQLException: Could not locate entry in sysdatabases for database
'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is entered
correctly., SQLException Details:
[SQLException] (ErrorMsg=Could not locate entry in sysdatabases for database
'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is entered
correctly. SQLState=08004, SQLErr#=911)
[Nested SQLException](ErrorMsg=BACKUP DATABASE is terminating abnormally.
SQLState=S1000, SQLErr#=3013)java.sql.SQLException: Could not locate entry in sysdatabases
for database 'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is
entered correctly.
```

Oplossing

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Stop de CRS Node Manager van de diensten van Windows.
2. Ga naar **Start > Programma's > Microsoft SQL server > Query Analyzer**.
3. Voer in het dialoogvenster **Connect met SQL Server** deze instellingen in: Voer in het veld SQL Server de naam in van de Cisco CRS-server, *Server name\CRSSQL*. Selecteer onder Connect Gebruik de optie **Windows-verificatie**.
4. Klik op **OK**. Het venster SQL-query-analyzer wordt geopend. Bovenaan in het midden van het scherm kunt u verschillende databases selecteren, zoals *db_cra*, *db_reporitory*, *FCRasSvr*.
5. Controleer of de *craDistribution* database bestaat. (De *craDistribution* database bestaat waarschijnlijk niet).
6. Voer deze query uit in het SQL query analyzer venster:

```
use db_cra;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use db_cra_repository;
```

```
exec craAddLocalDistributor '1'  
  
GO  
  
use FCRasSvr;  
  
exec craAddLocalDistributor '1'
```

GO

Opmerking: het duurt enkele minuten voordat de `craDistribution` database wordt aangemaakt.

7. Verfris de databases in Enterprise Manager op de CRS SQL-server.
8. Schakel deze services in vanaf de service: Cisco-desktop LDAP Monitor Service Cisco-desktopsynchronisatieservice
9. Zodra u de `craDistribution` database ziet, start u de CRS Node Manager vanuit Windows services opnieuw.

Nadat u deze stappen hebt voltooid, kunt u met de back-up doorgaan.

Bekende kwesties

Dit zijn gelijksoortige bekende kwesties:

- [CSCse15624](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten) — *ArrayIndexOutOfBoundsException in de opslaglaag*
- [CSCtb16475](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten) — *desinstallatie van SR4-gebouw 19, back-up werkt niet (BarsCLLi ontbreekt)*
- [CSCsy04635](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten) — *back-up mislukt met ARCHIVE_CREATION_FOUT*
- [CSCtj1587](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten) — *UCCX 8-database-instantie gebruikt altijd kleine letters*

Probleem

UCCX back-up faalt met deze foutmelding: Update mislukt: Kan geen SFTP-server of SFTP-server benaderen omdat deze te langzaam reageert. Controleer of de inlogreferenties en het pad juist zijn.

Oplossing

Dit probleem doet zich voor wanneer het pad dat voor back-up is gedefinieerd iets anders is dan een backslash (\), wat in de meeste gevallen de root folder is. Zorg ervoor dat u het pad voor back-up als \invoert.

Gerelateerde informatie

- [IPCC Express: Tips voor het oplossen van problemen bij upgrade, back-up en herstel](#)
- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)