

# CRS-back-up-falen - ontbrekende STI-back-upservice

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Topologie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [Inleiding](#)

Dit document beschrijft een reden waarom de Cisco Customer Response Solutions (CRS) server (3.x en eerder) geen back-up maakt en een oplossing biedt in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-omgeving.

**N.B.:** Raadpleeg voor problemen met back-up van de Cisco Unified Contact Center Express versie 7.x de [back-upkwestie van Unified Contact Center Express](#).

## [Voorwaarden](#)

### [Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS-S

### [Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager versie 3.3(3) en hoger
- Cisco CRS versie 3.x en hoger

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.](#)

## Topologie

Hoewel elke server in de Cisco CallManager-cluster de reserveserver kan zijn, wordt aanbevolen om de database server van de Uitgever als reserveserver te gebruiken. Eén reserveserver is vereist binnen een Cisco CallManager cluster.

Een gegevensbronserver (of back-updoelstelling) bevat de gegevens waarvan een back-up moet worden gemaakt voor Cisco CallManager of Cisco Customer Response Solutions (CRS). Een Cisco CallManager-cluster kan nul, een of meer gegevensbronservers bevatten. U wijst een server aan als een gegevensbronserver (reservedoel). Het logbestand `stiBackup.log` bevindt zich in de volgende map: `C:\Program Files\Common Files\Cisco\Log`s.

[Afbeelding 1](#) demonstreert de topologie. De reserveserver is CallManager en de reservedoelstelling is een CRS server.

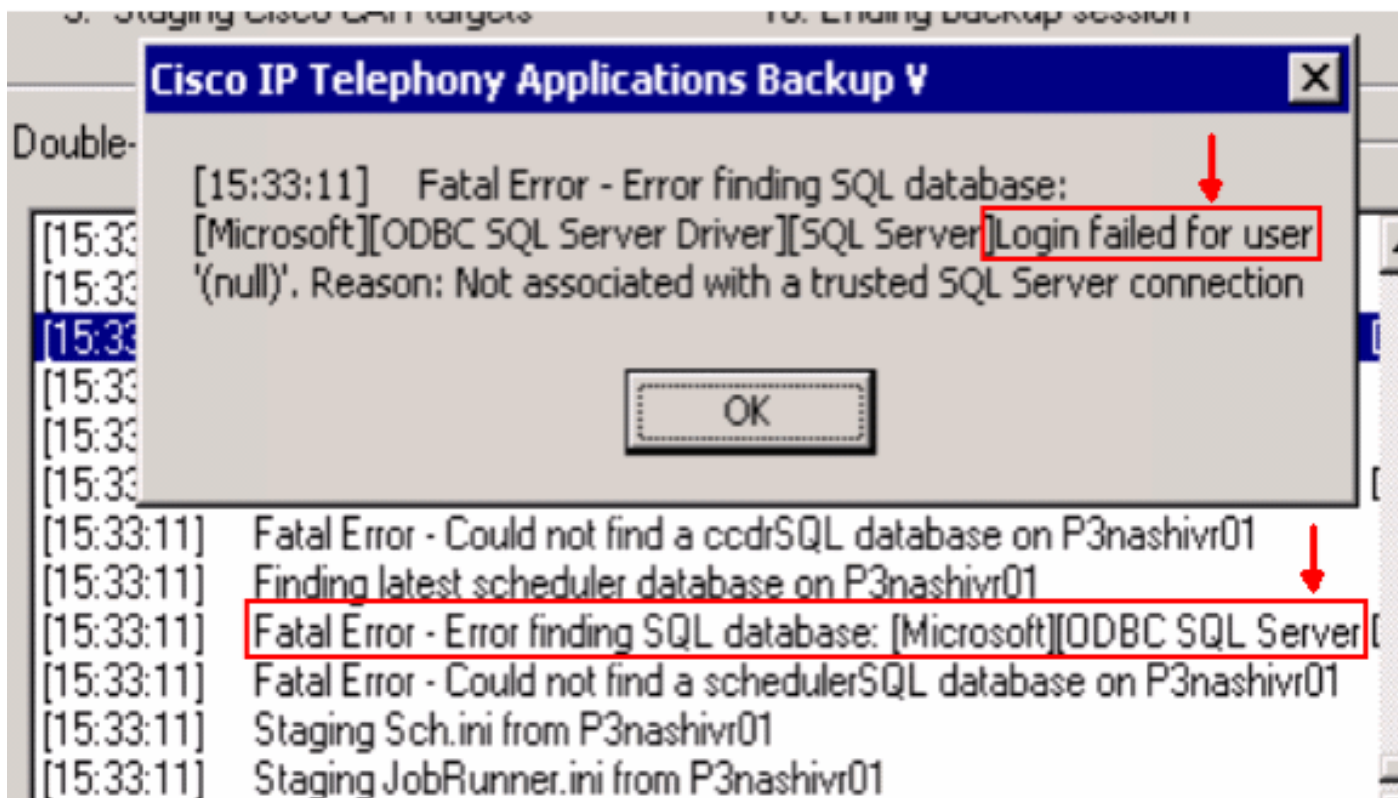
**Afbeelding 1-A Simple Setup - Backup Server (CallManager) en back-updoel (CRS)**



## Probleem

Terwijl u een back-up maakt van de CRS-server, is de STI Backup Service mislukt bij aanmelding mislukt voor gebruiker of fatale fout - fout bij het vinden van SQL-database, zoals [figuur 2 laat zien.](#)

**Afbeelding 2-Fatale fout - fout bij het vinden van SQL-database**



## Oplossing

Om de back-up te ondersteunen, moet de STI-back-upservice zowel op de reserveserver als op het doel zijn geïnstalleerd. De installatie maakt automatisch de **BackAdmin**-account aan. Deze account ondersteunt de back-upservice van Cisco CallManager. U moet hetzelfde wachtwoord voor deze account gebruiken op de reserveserver en het doel. Zonder deze account en het wachtwoord op zowel de reserveserver als het doel faalt de back-up.

Wanneer dit probleem zich voordoet, is de back-up van de CRS-server niet geïnstalleerd op de STI-back-upservice. Om deze kwestie op te lossen, installeert u de STI Backup Service op het reservedoel (CRS) en kent u hetzelfde wachtwoord toe voor de **BackAdmin**-account als het wachtwoord dat wordt gebruikt voor de **BackAdmin**-account in CallManager.

## Probleem

Handmatige back-up faalt bij 98% met foutmelding `Archive_CREATION_FOUT`.

## Oplossing

Deze fout doet zich voor omdat de CRS-server geen toegang had tot de back-uplocatie en het .tar-bestand niet in de back-upmap had kunnen schrijven. Wijzig de opslaglocatie naar de lokale server om dit probleem op te lossen.

## Gerelateerde informatie

- [Back-upprobleem met Unified Contact Center Express](#)
- [Backup Service- en IP-telefonie-toepassingen met CallManager: foutmelding: STI-back-](#)

upservice bestaat niet

- Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems