

Falha de backup do CRS - Serviço de backup de Sti faltante

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o server das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) (3.x e mais cedo) falha o backup e fornece uma solução em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

Note: Para pesquisar defeitos as edições alternativas relativas ao Cisco Unified Contact Center Express 7.x, refira a [edição alternativa expressa unificada do centro de contato](#).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.3(3) e anteriores
- Cisco CRS versão 3.x e anteriores

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de

laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Topologia

Embora qualquer servidor no cluster do Cisco CallManager possa ser o servidor de backup, é recomendável que o servidor de banco de dados do Publisher seja o servidor de backup. Um servidor de backup é exigido dentro de um cluster do Cisco CallManager.

Um server de origem de dados (ou o destino alternativo) contém os dados de backup do Cisco CallManager ou do Cisco Customer Response Solutions (CRS). Um cluster do Cisco CallManager pode conter zero, um ou mais servidores de origem de dados. Você designa um server como um servidor de origem de dados (destino alternativo). O arquivo de log de backup, stiBackup.log, está localizado na seguinte pasta: C:\Arquivos de Programa\Common Files\Cisco\Logos.

A [Figura 1](#) demonstra a topologia. O servidor de backup é o CallManager e o destino alternativo é um servidor CRS.

Figura 1 — Uma configuração simples - servidor de backup (CallManager) e destino alternativo (CRS)

Problema

Enquanto você faz backup do servidor CRS, há falha no STI Backup Service com **Login failed for user** ou Fatal Error - Error finding SQL database, como mostra a [Figura 2](#).

Figura 2 — Erro fatal - erro ao localizar banco de dados SQL

Solução

Para oferecer suporte ao backup, o STI Backup Service deve ser instalado no servidor de backup e no destino. A instalação cria automaticamente a conta **BackAdmin**. Essa conta oferece suporte ao serviço de backup em um Cisco CallManager. Você deve usar a mesma senha para essa conta no servidor de backup e no destino. Sem essa conta e senha no servidor de backup e no destino, há falha no backup.

Quando esse problema ocorre, o servidor CRS (backup) não tem o STI Backup Service instalado. Para resolver esse problema, instale o STI Backup Service no destino de backup (CRS) e atribua a mesma senha para a conta de **BackAdmin** da senha usada na conta BackAdmin no CallManager.

Problema

O backup manual falha em 98% com Mensagem de Erro de `Archive_CREATION_ERROR`.

Solução

Este erro ocorre porque o servidor CRS era incapaz de alcançar o local de backup e de redigir o arquivo de .tar na pasta de backup. Mude o local de armazenamento ao servidor local a fim resolver esta edição.

Informações Relacionadas

- [Edição alternativa expressa unificada do centro de contato](#)
- [Serviço de backup do CallManager STI e mensagem de erro do utilitário de backup de aplicativos de telefonia IP: O serviço de backup de STI não existe](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)