

# Сбой резервного копирования CRS – отсутствие службы резервного копирования STI

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Топология](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает одну причину, почему Cisco Customer Response Solutions (CRS) сервер (3.x и ранее) не в состоянии резервировать и предоставляет решение в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

**Примечание:** Для того, чтобы решить резервные проблемы, отнесенные к Cisco Unified Contact Center Express 7.x, обратитесь к [Унифицированной Проблеме Резервного копирования Contact Center Express](#).

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### **Используемые компоненты**

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager версии 3.3(3) и более ранних версий
- Cisco CRS версии 3.x и более ранних версий

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Топология

Несмотря на то, что любой сервер в кластере Cisco CallManager может быть сервером резервного копирования, рекомендуется, чтобы сервером резервного копирования был сервер базы данных издателя. В кластере Cisco CallManager должен находиться один сервер резервного копирования.

Сервер исходных данных (или цель резервного копирования) содержит данные, резервную копию которых следует создать для Cisco CallManager или Cisco Customer Response Solutions (CRS). Cisco CallManager может не содержать серверов исходных данных, содержать один сервер или два. Можно назначить сервер в качестве сервера исходных данных (цель резервного копирования). `stiBackup.log` : C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs.

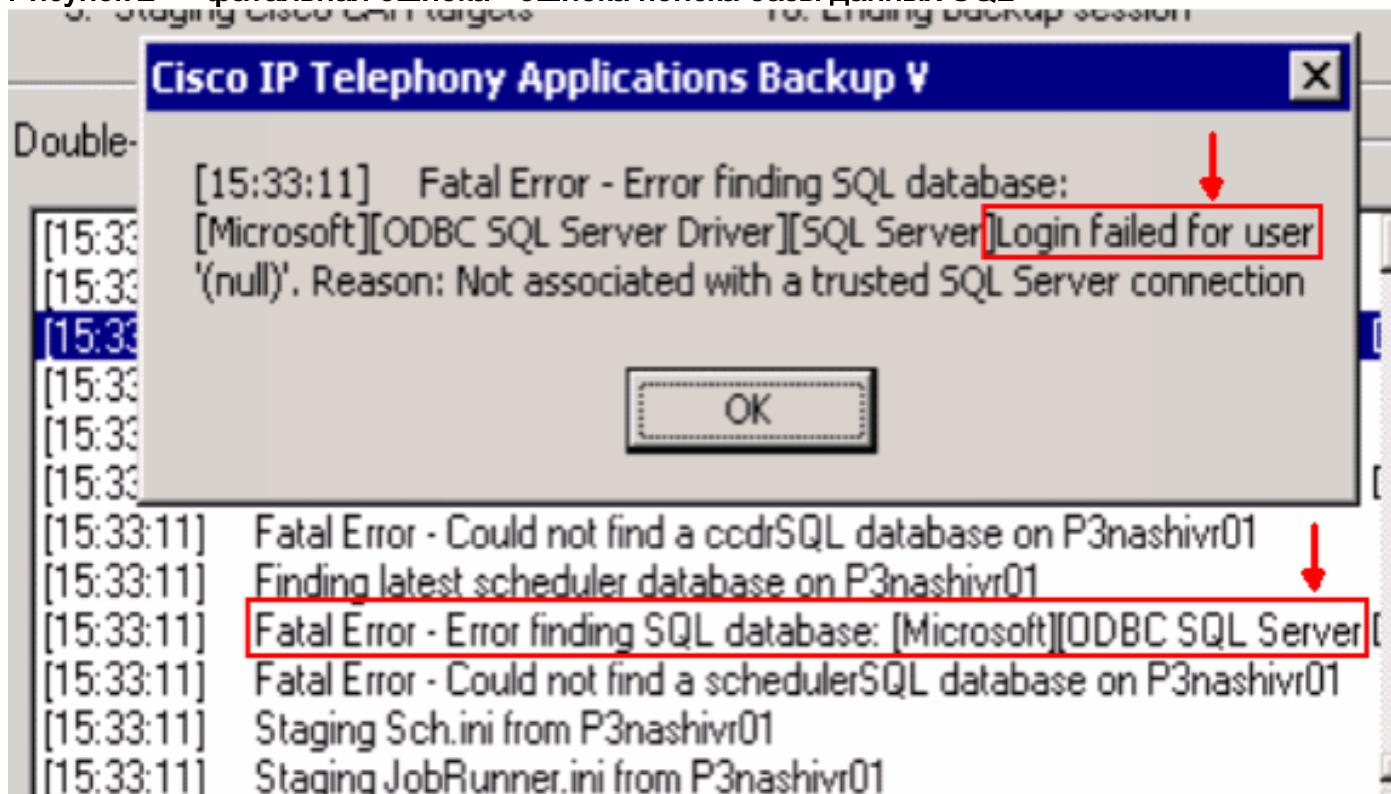
[На рис. 1 показана топология.](#) Сервер резервного копирования – это CallManager, а цель резервного копирования – сервер CRS.

Рисунок 1 — простая установка - сервер резервного копирования (CallManager) и резервная цель (CRS)



## Проблема

Рисунок 2 — фатальная ошибка - ошибка поиска базы данных SQL



## Решение

Чтобы поддерживать резервное копирование, служба резервного копирования STI должна быть установлена как на сервере резервного копирования, так и на целевом сервере. При установке автоматически создается учетная запись BackAdmin. Эта учетная запись поддерживает службу резервного копирования в Cisco CallManager. Следует использовать один и тот же пароль для этой учетной записи на сервере резервного копирования и на целевом сервере. Без использования этой учетной записи и пароля на обоих серверах резервное копирование завершится со сбоем.

Если возникнет эта проблема, сервер CRS (резервное копирование) не имеет установленной службы STI Backup Service. Чтобы устранить эту проблему, установите службу резервного копирования STI на целевом сервере резервного копирования (CRS) и назначьте тот же пароль для учетной записи BackAdmin, который используется для учетной записи BackAdmin в CallManager.

## Проблема

Ручная резервная копия отказывает в 98% с сообщением об ошибках Archive\_CREATION\_ERROR.

## Решение

Эта ошибка происходит, потому что CRS - сервер был неспособен обратиться к резервному расположению и записать файл .tar в резервный каталог. Измените размещение хранения на локальный сервер для решения этого вопроса.

## Дополнительные сведения

- [Унифицированная Проблема Резервного копирования Contact Center Express](#)
- [Сообщение об ошибке в службе резервного копирования STI CallManager и средстве резервного копирования приложений IP-телефонии: Служба резервного копирования STI не существует](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)