

# Советы по устранению проблем IPCC Express для обновления, резервной копии и проблем восстановления

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[CRS 3.x и 4. x: Распространенные ошибки, полученные во время резервной копии, восстановления и обновления](#)

[TCP - сокет, закрытый неожиданно](#)

[Applet CommunicationError\(Ошибка взаимодействия с апплетом\)](#)

[Исключение LDAPProviderUnavailable](#)

[Ошибка: Сбой GET FROM ARCHIVE REQUEST, код ошибки: -2147417842](#)

[Конкретные вопросы, Найденные Во время Резервной копии/Восстановления/Обновления](#)

[Проблема 1](#)

[Проблема 2](#)

[Проблема 3](#)

[Проблема 4](#)

[Проблема 5](#)

[Проблема 6](#)

[Проблема 7](#)

[Журналы, Требуемые для Резервной копии/Восстановления/Обновления от Сервера ПАНЕЛЕЙ](#)

[Процедура для анализа журналов](#)

[Общие проблемы, с которыми стоят во время тестирования резервной копии и восстановления CRS 6.0](#)

[Проблема времени ожидания апплета](#)

[Обновление CRS 3.5 к 6.0 в автономной настройке](#)

[CRS 4.0 \(x\) к 6.0 обновлениям](#)

[Установка/Процесс обновления, Оставленная Необслуживаемый](#)

[Использование программного средства предобновления](#)

[Страница ПАНЕЛЕЙ, идущая пробел](#)

[Набор журналов ПАНЕЛЕЙ](#)

[Резервирует сбой с этой ошибкой: \\* 86 - Неизвестная ошибка произошла при соединении с хостом](#)

[УССХ 7. x: Сбой резервной копии ПАНЕЛЕЙ](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[УССХ 8. х: Сбои резервной копии ПАНЕЛЕЙ в 87%](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[УССХ 7.х восстановление от резервной копии "зависает" в 15%](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Сбои восстановления в 69%](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

В этом документе описывается устранение неполадок, связанных с проблемами резервного копирования, обновления и восстановления CRS.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP Telephony Backup and Restore System (BARS)

### **Используемые компоненты**

Сведения в этом документе основываются на версиях 3.х, 4.х, 6.х Cisco Unified Contact Center Express, и 7. х.

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.](#)

## **CRS 3.х и 4. х: Распространенные ошибки, полученные во время резервной копии, восстановления и обновления**

### **TCP - сокет, закрытый неожиданно**

```
 / / (B/R/U) BARS ( TCP Socket closed unexpectedly. Restore/Backup/Upgrade failed (
TCP-. / / ).
```

Это сообщение общего назначения и отображено в случае любого сбоя в операции резервной копии/восстановления/обновления. Это не индикация относительно TCP - подключения прерывание или любые проблемы сетевого подключения между CRS и машинами ПАНЕЛЕЙ.

## [Applet CommunicationError\(Ошибка взаимодействия с апплетом\)](#)

### Проблема

Сбои резервной копии/восстановления/исправления/обновления CRS в ПАНЕЛЯХ из-за таймаута, ждущего связи апплета (приложение Java CRS не в состоянии быть загруженным в браузер, в котором admin ПАНЕЛЕЙ выполняется в течение 5 минут). Приложение BARS Admin выводит в окне состояния, что им извлечены архивные файлы, и в течение приблизительно 5 минут приложение выглядит зависшим, прежде чем им будет сообщено об ошибке. Причина ошибки отображается в файле журнала MCVD / MARC как "timed out initializing applet's communication" (окончание времени ожидания инициализации взаимодействия с апплетом)." Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCef91551 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Эта проблема может произойти, если браузер, который используется для выполнения admin ПАНЕЛЕЙ, не включает требуемые параметры настройки.

- Еще не установлен подключаемый модуль Java, либо неправильная версия JRE или установленного подключаемого модуля Java. **В диалоговом окне "Свойства обозревателя" Internet Explorer откройте вкладку Дополнительно прокрутите список вниз до заголовка Java (Sun). Проверьте, что проверен Java 2 v.14.2\_xx Исполновения для флажка <applet>.**
- Была изменена настройка безопасности, заданная по умолчанию. **В диалоговом окне "Свойства обозревателя" Internet Explorer откройте вкладку Безопасность. Для локальной зоны интранета щелкните По умолчанию и убедитесь, что безопасность установлена на уровне, заданном по умолчанию (Ниже среднего) или ниже. Если настройки безопасности изменялись, щелкните Другой и убедитесь, что разрешения Java не установлены равными Отключить Java. Выберите один из трех уровней безопасности. Убедитесь, что в диалоговом окне "Другой" для параметра "Сценарии Java-апплетов" установлена настройка Включено или Подтверждение.**
- Изменена настройка конфиденциальности по умолчанию. **В диалоговом окне "Свойства обозревателя" откройте вкладку Конфиденциальность. Убедитесь, что для конфиденциальности установлен уровень по умолчанию (Средний) или ниже.**
- Недоступен прокси-сервер, настроенный в браузере. **В диалоговом окне Свойства обозревателя откройте вкладку Подключения, а затем щелкните Настройка LAN. Если прокси-сервер настроен, убедитесь, что он доступен, или снимите флажок, задающий использование прокси-сервера.**
- Включено предупреждение системы безопасности. **В диалоговом окне Свойства обозревателя откройте вкладку Дополнительно и прокрутите список вниз до заголовка "Безопасность". Убедитесь, что флажок Предупреждать о переключении режима безопасности снят.**

### Решение

- Проверьте, является ли правильной привязка NIC в окне CRS, и убедитесь, что за NIC1 следует NIC 2.
- Убедитесь в доступности окна CRS с сервера BARS.
- Убедитесь, что блокирование всплывающих окон выключено.
- Убедитесь в соблюдении инструкций, приведенных в предыдущем разделе.
- **Когда браузером запрашивается загрузка и выполнение установщика подключаемых модулей Java, своевременно ответьте Да.** Восстановление по-прежнему может завершиться неудачей, если установка займет больше 5 минут или если для установки потребуется перезапуск браузера. В подобных случаях просто перезапустите браузер и снова перезапустите восстановление с тем же архивом. К тому же, своевременно реагируйте на все всплывающие диалоговые окна браузера Internet Explorer, так как CRS блокируется по окончании времени ожидания, если апплет не загружается в браузер в течение 5 минут. Если браузер уже заблокирован по времени, просто еще раз перезапустите восстановление.

Если проблема сохраняется, убедитесь в правильности настроек, а затем выполните следующие действия:

1. В Internet Explorer перейдите к **Программным средствам > Консоль java Sun** для отображения Консоли java. **Примечание:** Если версия Internet Explorer, которую вы используете, не отображает это в строке меню, определяет местоположение логотипа Java в Панели задач Windows, щелкает правой кнопкой мыши логотип и выбирает **Open Console**.
2. После того как консоль Java откроется, нажмите клавишу **5**, чтобы включить отладку.
3. Используйте ПАНЕЛИ от этого браузера Internet Explorer для выполнения восстановления снова.
4. Если восстановление снова завершится неудачей, вернитесь в окно консоли Java, скопируйте весь текст и вставьте в текстовый файл, чтобы сохранить его для устранения неполадки.

## [Исключение LDAPProviderUnavailable](#)

Если резервное копирование завершается неудачей с выводом сообщения об ошибке, выполните следующие действия:

1. Проверьте журналы для следующих значений: `LDAP_CON_WARNING` и `LDAP_CON_ERROR`. Если оба значения существуют, резервная копия/восстановление/процесс обновления, подведенная, потому что LDAP не принимает соединения от CRS Cisco.
2. Убедитесь, что LDAP-серверы (диспетчеры вызовов) доступны из окна Cisco CRS. Переведите Сервер LDAP в рабочее состояние, если он не работает.
3. Перезапустите сервер CRS.

**Примечание:** Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCse15624](#) (только зарегистрированные клиенты).

## [Ошибка: Сбой GET\\_FROM\\_ARCHIVE\\_REQUEST, код ошибки: -2147417842](#)

### Проблема

Сбой резервного копирования / восстановления CRS при попытке сервера BARS выполнить

резервное копирование целевого объекта BARS. Файл трассировки ПАНЕЛЕЙ (расположенный в папке C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS на сервере ПАНЕЛЕЙ) отображает эту ошибку:

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

**ПАНЕЛИ регистрируют показы:**

```
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.
```

## Решение

Чтобы завершить работу BARS на сервере BARS, выполните следующие действия:

1. Закройте все экземпляры Internet Explorer.
2. На сервере ПАНЕЛЕЙ перейдите к Пуску> Программы> Средства администрирования> Сервисы компонента.
3. Разверните Сервисы компонента> Компьютеры> Приложения COM + Моего компьютера.
4. В правой панели щелкните правой кнопкой мыши BARS и выберите в контекстном меню пункт Завершение работы.
5. Перезапустите службу администрирования IIS (Internet Information Server) из панели управления службами.
6. Выполните снова восстановление/резервную копию, которое отказало.

## [Конкретные вопросы, Найденные Во время Резервной копии/Восстановления/Обновления](#)

### [Проблема 1](#)

При достижении процесса ВОССТАНОВЛЕНИЯ узнайте, который обрабатывают шаг и точный процент от ВОССТАНОВЛЕНИЯ, в котором отказал процесс обновления. Существуют 2этапа процесса Restore (Восстановление): этап 1 и этап 2.

- Этап 1 — это 0–19 % для восстановления и 0–33 % для исправления. Во время Stage1, до ПАНЕЛЕЙ приостанавливает, во всю информацию входят к *CiscoMARC.log*. Если процесс обновления отказывает в это время, посмотрите в *CiscoMARC.log*. Это во время этапа 1, только кластерная информация об уровне обновлена (**CCNApps> кластеры> пройма файла> clusterdependent ou**). Информация об уровне узла

(CCNApps> кластеры> проимя файла> Узлы> nodeid> clusterdependent ou) обновлена во время этапа 2. Когда ПАНЕЛИ приостанавливают, это дает список CRS - серверов, которые должны быть перезагружены. После этого выполняйте процесс.

- Этап 2 начинается после 19 %, когда CRS-сервер Cisco перезагружается, выводя подтверждение на возобновление работы BARS. Во всю информацию входят *MCVD.log*. Ищите `_FAILED` в *MCVD.log* в случае сбоев. В CRS 4.x/6.x используют CRS с BARS для выполнения резервного копирования / восстановления / обновления из предыдущих версий, таких как CRS 3.x/4.x.

## Проблема 2

К концу выполнения RESTORE (ВОССТАНОВЛЕНИЕ) система BARS приостанавливается и затем ожидает выполнения CRS. После приостановки системой BARS закрывается сокет. Системой BARS ожидается сигнал сервера CRS, после того как установится CRS 4.x. Это обычно для наблюдения этого сообщения в *barbi.log*:

```
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 - HeartbeatDispatcherThread 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 - HeartbeatDispatcherThread id=3744 completed, closed=0
611: Fri Aug 10 21:17:14.125 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
    Thread *, refCnt
```

## Проблема 3

Для Cisco CRS 4.0 (4) обновления, необходимо нажать **No, I will restart my computer later** radio button in step 27 of the procedure **Upgrading the Cisco CRS Software in the Maintenance Complete window in order to delete the 3.x version from the registry key**. Если вы нажимаете кнопку **Да, я хочу перезапустить**, сбой процесса обновления с ошибками, такими как `older version of 3.x still exists` при шаге 28 между маркерами e и f. Информация выше применима для 4.0.5 одиночных серверов (совместно расположенные) обновления в шаге 31 *программного обеспечения CRS процедуры Upgrading the Cisco*.

## Проблема 4

Если названия команды, настроенные в администраторе Рабочего стола Cisco, содержат **наклонную черту**, когда вы обновляете от Cisco CRS 3.5 до Cisco CRS 4.0 (5)/4.1 (1)/6.0 (1),

сбои процесса в фазе восстановления Spanlink. Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsj23469 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

#### Решение:

Имена команд, настроенные в Cisco Desktop Administrator, не могут содержать косую черту. Если косая черта присутствует в имени какой-либо команды, выполните следующие действия, прежде чем начать обновление.

1. Откройте Cisco Desktop Administrator и удалите имена команд, в которых содержится косая черта.
2. Создайте альтернативное имя команды без косой черты и настройте то же самое сопоставление для нового имени команды. **Примечание:** Сбой для воссоздания названий команды без наклонных черт мог бы привести к сбою во время обновления.

### [Проблема 5](#)

Во время поиска и устранения проблем, связанных с установкой исправлений, убедитесь, что путь к архивному файлу исправлений в окне CRS не содержит пробелов. Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsa98554 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

### [Проблема 6](#)

3.x 4.0.4 (Enterprise Data Subsystem) VOIP (VOIP Monitoring) . Проверьте журналы CDBRTool под *C:\programfiles\Cisco\Desktop\logs on the CRS server*.

CDBRAPI::RestoreAllLCCs RestoreLCCData failed. Здесь приведен соответствующий фрагмент журнала:

```
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.
```

Чтобы обойти эту проблему, вернитесь к предыдущей версии CRS и удалите пустую запись из телефонной книги в Cisco Desktop Administrator. Теперь выполните резервное копирование на старой версии CRS, обновите ее до 4.0, а затем выполните операцию восстановления.

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCse63244 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

**Примечание:** Если код возврата 19 вместо 2, удостоверьтесь, что телефонная книга сотрудника не содержит запятую или любой символ кроме числовой цифры в Поле номера телефона.

### [Проблема 7](#)

## Проблема

Когда вы пытаетесь вручную резервировать UCSX 7. X приложений, эта ошибка возвращена: \* 1326 - Logon failure: unknown user name or bad password.

## Решение

Для решения вопроса первая проверка журналы MCVD (см. [Процедуру для Анализа раздела Журналов](#) для проверки журналов).

Если используемый пароль является неправильным, UCSX использует старые учетные данные для доступа к общей папке. Вот обходные пути для этой проблемы:

- Поддержите старые учетные данные на узле сервера резервного копирования.
- Если вы изменяете пароль пользователя на сервере резервного копирования, обновляете пароль в UCSX, и затем перезагрузку сервера UCSX.

В противном случае выполните эти шаги:

1. Настройте учетную запись в своем сервере резервного копирования Windows.
2. Создайте новый резервный каталог.
3. Назначьте полное управление нового пользователя папки и совместно используйте папку.
4. От местоположения резервирования сервера UCSX, набор путь к `\\<сервер резервного копирования> \<общая папка>`, имя пользователя к `<серверу резервного копирования> \<идентификатор пользователя>` и пароль

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCth19279 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## [Журналы, Требуемые для Резервной копии/Восстановления/Обновления от Сервера ПАНЕЛЕЙ](#)

- Журналы резервного копирования / восстановления BARS хранятся в следующих местах: `C : \Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup*.*` `C : \Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Restore*.*`
- Журналы Трассировки ПАНЕЛЕЙ сохранены в `C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS*.*`
- ПАНЕЛИ журнал Barbi сохранены в `C:\WINNT\system32\barbi.log`

## [Процедура для анализа журналов](#)

1. Изучите Резервную копию (или Восстановление) журналы, расположенные в `C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup` (или `Восстановление`) в сервере ПАНЕЛЕЙ.
2. Основываясь на метке времени, просмотрите журналы Trace (трассировки). Они доступны в `C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS` в сервере ПАНЕЛЕЙ.
3. В журналах Trace предоставляются краткие сведения об исключениях. Чтобы просмотреть подробности, перейдите на соответствующий сервер CRS и найдите в журналах MCVD этот период времени.



backup\_failed, restore\_failed, upgrade\_failed (B/R/U – / / ). Если ошибка возникла до приостановки BARS на 19 %, проверьте журналы MARC.

4. После того как найдена мнемоническая строка, указанная на предыдущем шаге, можно просмотреть точное описание ошибки. Например, могут отображаться следующие сообщения: Applet CommunicationError( ) Data base Archive component exception( ) Spanlink Archive Component exception( Spanlink) CDBR tool failed( CDBR) Эти сообщения являются информационными и сообщают об ошибке, из-за которой произошел B/R/U (резервного копирования / восстановления / обновления). В зависимости от компонента необходимы следующие дополнительные журналы (помимо тех, что указаны выше): SL Archive component: c:\program files\cisco\desktop\log\CDBRTool.\* DB Archive component:

## Общие проблемы, с которыми стоят во время тестирования резервной копии и восстановления CRS 6.0

### Проблема времени ожидания апплета

#### Проблема

Приложение блокируется по окончании времени ожидания, и возникает сбой процесса восстановления, если не нажать кнопку ОК во время оповещений безопасности и предупреждений о нарушении конфиденциальности. Эти оповещения безопасности часто отображаются под дочерним окном в родительском окне страницы BARS. По журналам Trase можно определить местоположение этой проблемы, так как имеется разрыв во времени, равный точно 5 минутам. Пример:

```
[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
```

#### Возможные решения

1. Перетащите вручную дочернее окно в угол экрана и уменьшите размер окна, чтобы был виден центр для любых оповещений безопасности.
2. Удерживайте фокус на основной странице BARS и сверните дочернее окно. Отслеживайте все всплывающие диалоговые окна.
3. В диалоговом окне "Свойства обозревателя" понизьте уровень безопасности и конфиденциальности до значения Низкий, прежде чем начать процесс восстановления. Вернитесь к прежним настройкам после процесса восстановления. (Это не рекомендуется делать, так как последствия данного действия с точки зрения безопасности браузера не проверены.).

### Обновление CRS 3.5 к 6.0 в автономной настройке

CRS 3.5 к 6.0 обновлениям должен придерживаться, как описано в [Руководстве по установке Cisco Customer Response Solutions](#) только. Создание резервной копии CRS 3.5, изменение образа и попытка восстановить его через установку CRS 6.0 не является допустимым сценарием.

Так как этот способ не является поддерживаемым сценарием, единственный способ обойти проблему заключается в возврате назад к CRS 3.5.

## [CRS 4.0 \(x\) к 6.0 обновлениям](#)

Во время CRS 4.0 к 6.0 обновлениям при загрузке другого Пакета лицензий (не тот же пакет, который был загружен в CRS 4.0) после обновления, Тип Пакета лицензий не отображает *Ни один* на Странице Лицензионных сведений в AppAdmin, и некоторые меню AppAdmin будут отсутствовать.

Например, если клиент имеет CRS 4.1 со стандартной лицензией и обновляет программное обеспечение до CRS 6.0 с лицензией premium, то после обновления до CRS 6.0 некоторые меню будут отсутствовать в AppAdmin. В AppAdmin > Центр управления > Страница Лицензионных сведений, Тип Пакета лицензий не отображает *Ни один*.

**Решение:** Измените значение фильтра лицензии CRS в LDAP на новый тип лицензии.

Лицензия LDAP запись Фильтра: CCNApps/clusters / <Проимя файла>/ClsuterSpecific.xxxxx/License.xxxxx/FilterType

If the new license package is Standard , changes the FilterType to 3

If the new license package is Enhanced, changes the FilterType to 4

If the new license package is Premium, changes the FilterType to 5

После внесения изменений в LDAP перезапустите CRS Node Manager на сервере CRS.

## [Установка/Процесс обновления, Оставленная Необслуживаемый](#)

Процессы установки, обновления и восстановления являются очень важными процессами и должны выполняться очень тщательно в полном соответствии с руководством. BARS Not Responding.Cisco , .

## [Использование программного средства предобновления](#)

Как описано в руководстве по установке, необходимо запустить средство предобновления PUT (Pre-Upgrade Tool) до выполнения процесса восстановления. Его применение заключается в добавлении лицензии на CRS 6.0 в LDAP, чтобы архив резервного копирования содержал лицензии 6.0.

## [Страница ПАНЕЛЕЙ, идущая пробел](#)

Во время процесса восстановления отображаемая страница BARS периодически становится пустой. Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsa82969 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Это косметическая проблема. Чтобы устранить данную проблему, обновите дочернее окно (нажмите F5). Это следует сделать только в окне состояния BARS, а не в основном окне восстановления BARS.

## [Набор журналов ПАНЕЛЕЙ](#)

Прежде чем изменить образ сервера Cisco CallManager, необходимо сохранить журналы BARS. См. [Журналы, требуемые для Резервной копии/Восстановления/Обновления](#) для получения дополнительной информации. Подробные данные файла упомянуты в

## Резервирует сбой с этой ошибкой: \* 86 - Неизвестная ошибка произошла при соединении с хостом

### Проблема

Планируемые и ручные резервные копии отказывают с ошибкой **\* 86 - Неизвестная ошибка произошла при соединении с хостом**. Резервная система принимает сетевой путь и информацию учетной записи, но резервные сбои.

### Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Обратитесь к серверу UCSX и перейдите к **Пуску> Выполнить** и введите **SET**.
2. Когда предупреждающее сообщение появится, нажмите **NO**.
3. Выберите **com. cisco . crs.cluster.config. ArchiveAdminConfig**.
4. На правой части дважды нажмите рекордный ID.
5. Нажмите **com. cisco . crs.cluster.config**. Вкладка **ArchiveAdminConfig**, и ясный пароль под Резервным хранилищем.
6. Щелкните **"Применить"**.
7. Перейдите к **Appadmin> Программные средства> Резервная копия и Восстановление**.
8. Под Местоположением Резервного хранилища введите новый пароль и нажмите **Update**.

После того, как вы выполните эти шаги, можно выполнить резервную копию. Если резервная копия отказывает, перезапустите сервер и попробуйте резервную копию снова. Если резервная копия все еще отказывает, можно перейти к SET, очистить все поля, и затем ввести новую информацию для размещения хранения.

## UCSX 7. x: Сбой резервной копии ПАНЕЛЕЙ

### Проблема

ПАНЕЛИ резервируют сбой с этим сообщением об ошибках:

```
%MCVD-AC_SPANLINK-7-UNK:Exception thrown  
while invoking and running BarsCLI:  
Exception=com.cisco.archive.ArchiveException:  
BarsCLI failed to backup Spanlink config
```

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsy04635 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

### Решение

Для решения этого вопроса перезапустите Диспетчер узлов.

## UCSX 8. x: Сбои резервной копии ПАНЕЛЕЙ в 87%

## Проблема

Резервная копия "зависает" в 87% с CCXCOMPONENT предоставление ошибки в 30%.

## Решение

Для решения этого вопроса выполните эту команду от интерфейса командной строки:

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

## UCCX 7.x восстановление от резервной копии "зависает" в 15%

### Проблема

Когда вы пытаетесь восстановить резервную копию UCCX 7.x, он "зависает" в 15%, и вы получаете это сообщение об ошибках:

```
Since the backup was taken when HA and since this other node does not currently exist in the cluster it cannot continue.
```

### Решение

Так как резервная копия была взята в среде высокой доступности, которой оба узла должны быть в кластере для вас для восстановления информации. Можно восстановить резервные файлы в развертывании соединения высокой доступности с помощью одной из этих опций:

- Если настройка высокой доступности уже на месте, и оба узла добавлены как часть того же кластера, процесс восстановления подобен развертываниям одного узла; это может быть сделано от любого узла и восстановит данные на обоих узлы.
- Если настройка высокой доступности не существует и оба, которые узлы установлены новые или повторно захваченные образ до установки Унифицированного ССХ, выполняют эти шаги для восстановления: Иницируйте процесс восстановления от первого узла. Восстановление завершит 15% и побудит вас добавлять второй узел для объединения в кластеры. Добавьте второй узел через Мастера настройки. Как только вы добавляете второй узел, восстановление будет завершено, и настройка высокой доступности будет готова.

## Сбои восстановления в 69%

### Проблема

При обновлении сервера UCCX 4.5 к 7.0 восстановление данных UCCX 4.5 отказывает с этой ошибкой:

```
Exception occurred while contacting the Call Manager com.cisco.archive.ArchiveException: Unable to process restore request; nested exception is: com.cisco.archive.ArchiveException: Exception thrown while downloading Recordings to the
```

Recording Folder:C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Audio

Exception=com.cisco.archive.impl.ArchiveFailureException: Unable to contact Call Manager. Please make sure that the Call Manager is running and connected to the network  
com.cisco.wf.spanlinkBackupRestore.SLRcdgArchiveComponent; nested exception is:  
com.cisco.archive.ArchiveException: Unable to process restore request; nested exception  
is:com.cisco.archive.ArchiveException: Exception thrown while downloading Recordings to the  
Recording Folder:C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Audio

## Решение

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsr56145 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Обходной путь должен исправить 7.0 (1) система с последним Сервисным выпуском (SR) и выполнить восстановление снова.

## Дополнительные сведения

- [Сбои восстановления данных UCCX с сообщением об ошибках "Не в состоянии обновлять хранилище данных Config CRS основное состояние в узле 1"](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)