

# Cisco CallManager BARS 问题故障排除

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Cisco CallManager用户不能升级，安装或者卸载柱状图](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[柱状图安装失效与错误“从pCat->InstallComponent\(\)的未知错误”](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[在柱状图升级，SQL server安排的作业“箴言报磁盘空间”发生故障后](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[备选过程](#)

[柱状图不与磁带驱动器一起使用](#)

[问题](#)

[可移动的存储设备服务](#)

[解决方案](#)

[在柱状图升级期间，安装程序没有足够的权利访问文件夹C:\CiscoWebs\BARS错误消息显示](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[柱状图调度器状态不更改对已启用](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[事件日志Error:不可能找到事件ID的\(1003\)说明在来源\(思科柱状图\)](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[柱状图失效对备用Cisco CallManager注册](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:失败复制URL Services页从远程计算机](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[备份失效与错误“的柱状图不可能顺利地修建存档”](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[柱状图版本4.0.12备份失效与Error:失败复制Services页的URL。找不到CCMCIP的IIS根目录](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[失败下降数据库CCM0300](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[柱状图间歇地失效与COM+错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:找不到在此服务器的Cisco Unified CallManager数据库](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法打开柱状图网页](#)

[解决方案](#)

[与柱状图的备份发生故障](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

Cisco IP电话备份和恢复系统(柱状图)工具提供一个可靠和方便方式执行数据有规律地被安排的自动或用户调用的备份为各种各样的Cisco IP电话产品。

本文讨论发生的一些常见问题，当您使用柱状图 and 如何排除故障这些问题。

## 先决条件

### 要求

本文档没有任何特定的要求。

### 使用的组件

本文档中的信息根据Cisco CallManager 3.x和4.x和不适用于版本5.0和以上。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

**注意：**对于Cisco CallManager 3.3或以后，您需要使用支持的思科柱状图工具。如果使用Cisco CallManager更早版本，请使用Cisco IP电话应用程序备份工具(3.5)。在Cisco CallManager 5.0及以上版本，柱状图工具由灾难恢复系统替换。参考[灾难恢复系统管理指南](#)欲知更多信息。

**注意：**如果备份有柱状图的IPCC服务器，柱状图版本必须是相同的在Cisco CallManager和IPCC服务器。参考这些兼容性矩阵文档知道更多支持的柱状图版本：

- [Cisco用户响应解决方案\(CRS\)软件和硬件兼容性指南](#)
- [Cisco Unified Communications Manager软件兼容表-备份和恢复系统](#)

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

# Cisco CallManager用户不能升级，安装或者卸载柱状图

## 问题

Cisco CallManager用户不能升级，安装或者卸载柱状图。用户收到此错误消息：

```
BARS can not be upgraded/uninstalled because it is  
in the middle of a BACKUP/RESTORE operation
```

**注意：**为了安装柱状图，是必须您登陆作为管理员。

## 解决方案

此问题能发生由于一个失败的备份，或者可以实际上有进展中的备份。在注册表项值上的变化能也导致此问题。

如果肯定一备份进展中，并且系统仍然被滞留，使用此应急方案：

完成在Cisco CallManager服务器的这些步骤：

1. 做备份注册。保证Cisco Security Agent (CSA)，并且所有防病毒软件禁用;并且，请保证柱状图调度服务，IIS服务，在方框被终止。
2. 更改\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\软件\Cisco系统\柱状图\信息\AppStatus注册表项值对IDLE。
3. 重新启动系统，并且尝试再安装或卸载柱状图。
4. 如果此步骤不终止柱状图活动，请删除注册表条目\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\软件\Cisco系统\柱状图\信息\Appversion = X.0.X000。请重新启动Cisco CallManager，在您删除此注册表值之后(如果不是存在添加/删除程序)再然后尝试安装或卸载柱状图。

# 柱状图安装失效与错误“从pCat->InstallComponent()的未知错误”

## 问题

您无法安装柱状图，并且安装日志表示此消息：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

## 解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 在开始菜单，请选择对Programs > Administrative Tools>组件服务。

2. 在左边窗格中，请展开**组件服务>计算机> My Computer > COM+应用程序**。
3. 删除**柱状图**文件夹。
4. 终止并且重新启动**COM+组件服务**。

在您完成这些步骤后，请重新安装柱状图。

## 在柱状图升级，SQL server安排的作业“箴言报磁盘空间”发生故障后

### 问题

使用Cisco CallManager，SQL server安排的作业“箴言报磁盘空间”发生故障，并且此错误消息在应用事件日志接收：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

对柱状图版本4.0.8的升级从4.0.7导致Cisco CallManager和呼叫详细信息详情记录(CDR)数据库所有者将更改对未知。这造成SQL server安排的作业“箴言报磁盘空间”发生故障。此问题由Cisco Bug ID [CSCsc55053 \(仅限注册用户\)](#)和[CSCsg32819 \(仅限注册用户\)](#)描述。

### 解决方案

执行此应急方案为了解决此问题：

- 在SQL分析器中，请运行这些命令更改数据库所有者：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

并且

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

在命令被执行后，请完成这些步骤：

1. 选择**企业管理器> Security**，并且用鼠标右键单击**登录**。
2. 选择**新登录**，并且添加**SQLsvc**作为用户。
3. 在**在数据库访问选项卡的SQLsvc属性下**，请添加这些值：当前Cisco CallManager数据库(例如，**CCM0302**)CDRArt
4. 在每个值下属性，请选择**db\_owner**。
5. 选择**Management> 乔布斯> 箴言报磁盘空间**，并且选择**SQLsvc**作为所有者。
6. 重新启动SQLServerAgent和MSSQLServer服务。
7. 如果箴言报磁盘空间启用蓝色，表明复制工作失败。在这种情况下，推荐创建新预定。

问题可能也是工作在错误的数据库运行。在这种情况下，请执行此应急方案。

1. 打开从**Start > Programs > Microsoft SQL Server的企业管理器**。
2. 展开**Microsoft SQL服务器> SQL server组>本地> Management> SQL server代理程序> 乔布斯**。
3. 用鼠标右键单击在右边的**箴言报磁盘空间**工作，并且选择**属性**。

4. 点击**步骤**选项卡。
5. 点击**步骤2 (TruncateCCMLog)**，然后单击**编辑**。
6. 复制命令窗口的内容到文本编辑，例如Notepad。
7. 执行搜索并且替换;用当前Cisco CallManager数据库替换**CCM0300**所有实例(例如，**CCM0302**)。
8. 复制所有被更正的文本到剪贴板，然后粘贴它回到命令窗口并且覆盖旧有，不正确文本。

## 备选过程

如果这些步骤没有解决问题，请尝试此步骤：

1. 去**SQL企业管理器**。
2. 导航到**用户 > Management > SQL server代理程序**。
3. 删除设法复制MLADB的所有工作。

## 柱状图不与磁带驱动器一起使用

### 问题

默认情况下可移动的存储设备服务在所有Cisco CallManager安装没有启用。

### 可移动的存储设备服务

柱状图不控制磁带驱动器设备，只写入或读对它，如果可访问。没有需要有作为盘符设置的磁带驱动器。但是，如果要进一步调查您应该能执行这些步骤。

1. 去**Start > Run**。
2. 键入**compmgmt.msc**。
3. 选择**存储设备 > 可移动的存储设备 > 物理位置**。
4. 查找在列表的磁带驱动器设备，并且用鼠标右键单击，以便您能查看或更改属性。
5. 有时，可移动的存储设备服务不运作。
6. 完成这些步骤为了启用服务：选择**Start > Run**。键入**Services.msc**。找出可移动的存储设备服务，设置此服务对**自动**，并且开始服务。

### 解决方案

使用NTbackup工具，您能备份必需文件或文件夹到本地硬盘驱动器然后录制。

为了查找备份工具，请选择**启动 > Program Files > Accessories > System Tools > 备份**。

## 在柱状图升级期间，安装程序没有足够的权利访问文件夹 C:\CiscoWebs\BARS 错误消息显示

### 问题

当用户尝试升级柱状图时，1303"C:\CiscoWebs\BARS"错误消息显示，即使用户登陆与管理权限。

## [解决方案](#)

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 选择**Start > Programs > Administrative Tools > 本地安全策略**为了打开本地安全策略。
2. 选择**安全设置>本地策略>用户权限分配**，并且选择**用户权限分配**。
3. 双击**拒绝对此计算机的访问从网络**，取消选定**访客**，并且点击OK键。
4. 在**Deny登录**双击**本地**，取消选定**访客**，并且点击OK键。
5. 结束本地安全策略，并且重新启动服务器。当您升级在服务器时的柱状图此步骤帮助您。

## [柱状图调度器状态不更改对已启用](#)

### [问题](#)

在您升级从4.0的Cisco CallManager到4.2后，通过柱状图调度器安排备份任务是不可能的。

### [解决方案](#)

当思科柱状图调度服务被终止或被滞留时，此问题发生。

为了解决此问题，请选择在Cisco CallManager服务器的**Start > Programs > Administrative Tools > Services**，并且验证思科柱状图调度服务是正在运行的。开始服务，如果它被终止或重新启动服务，如果它已经开始。

## [事件日志Error:不可能找到事件ID的\(1003\)说明在来源\(思科柱状图\)](#)

### [问题](#)

此柱状图错误消息在Cisco CallManager事件日志接收：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

### [解决方案](#)

为了解决问题，请遵从这些步骤：

1. 验证没有Cisco CallManager和switchport之间的双工不匹配。如果有不匹配，您需要重新配置在switchport的双工设置。
2. 验证您设法备份的位置有足够的空间。它比试运行目录大小必须如柱状图日志所示有更多。
3. 请检查目的地文件夹(其中备份创建)是否有管理员组的权限，并且确保它继承从parent文件夹的权限。
4. 请使用柱状图在非高峰时间或，当转移预计更加快速。

## [柱状图失效对备用Cisco CallManager注册](#)

## 问题

如果柱状图失效与说的错误消息它没有能备份CCM注册

## 解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 在Cisco CallManager发布器服务器上，请去**Start > Programs > Administrative Tools > Services**，并且验证**Remote Registry Service**未终止。
2. 如果Remote Registry Service终止了，请更改其对**自动**并且重新启动柱状图备份。如果Remote Registry Service运作，请重新启动柱状图备份。

## Error:失败复制URL Services页从远程计算机

### 问题

在备份被执行后，Cisco CallManager备份日志跟踪表示此错误消息：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

如果在企业参数下的服务URL配置用IP地址，柱状图尝试此IP逆向DNS查找得到名称并且与本地主机名比较该名称。柱状图使用‘nslookup等同’，因此DNS解析要求。柱状图不使用默认窗口名字解析。如果逆向DNS查找返回完全限定域名，柱状图比较发生故障。

如果在企业参数下的服务URL配置作为完全限定域名，此警告生成，如果在服务URL指定的主机名是一个完全合格的机器名字。柱状图应用程序使用仅本地主机主机名，当确定时本地主机是否是服务URL的位置。备份在此警告以后成功地完成。

此问题在Cisco Bug ID [CSCsd39789](#) ([仅限注册用户](#))描述。参考一个可能的修正的bug。

## 解决方案

这些是解决此问题的可能的应急方案：

1. 配置DNS服务器执行反向解决方法并只返回主机名。
2. 更改从一个完全合格的主机名的服务URL到服务器的主机名。

## 备份失效与错误“的柱状图不可能顺利地修建存档”

### 问题

使用Cisco CallManager，备份失效与的柱状图不错误消息。消息为这些原因之一出现：

- 如果您使用备份的位置没有足够的磁盘空间，备份发生故障。
- 如果备份使用在网络目的地，访问网络目的地机器可能需要更多时间，并且禁止时期。

- 如果备份的单个文件有一个大小了不起的比2 GB，备份发生故障。这通常是呼叫详细记录数据库。

此问题在Cisco Bug ID [CSCee43938](#) ([仅限注册用户](#))描述。

## [解决方案](#)

验证您设法备份的位置有足够的空间。它比试运行目录大小必须如柱状图日志所示有更多。在那种情况下，这是一个有效消息，表明存储设备目标位置没有主机足够的空间归档文件。

如果网络慢，并且，如果备份数据大小增加，少于4个小时可以是。在这种情况下，执行备份本地(磁带驱动器)最好的或使用在是容易访问的网络目的地的备份。

当您使用网络位置时，请确保用于的用户ID登录到远程位置有足够的磁盘空间在磁盘配额，如果使用配额管理功能。

如果上述步骤没有解决问题，请执行这些步骤之一：

- 清除旧有CDR记录或在柱状图配置时取消选定CDR数据库备份避免此情况。
- 请检查目的地文件夹(其中备份创建)是否有管理员组的权限，并确保它继承从parent文件夹的权限。
- 请使用柱状图在非高峰时间或，当转移预计更加快速。

## [柱状图版本4.0.12备份失效与Error:失败复制Services页的URL。找不到CCMCIP的IIS根目录](#)

### [问题](#)

在有柱状图版本4.0.12的Cisco Unified Communications Manager 4.x，此错误显示，当备份被执行。

ServicesURLCCMCIP IIS

### [解决方案](#)

为了克服此问题，请执行这些步骤之一：

1. 升级对柱状图4.0.13。**注意：**柱状图4.0.13是与Cisco Unified Communications Manager版本4.2(3)兼容，4.2(1)，4.1(3)，4.1(2)，4.0(2a)和4.0(1)。或者
2. 在**System > Enterprise Parameters**下，请更改从IP地址的**URL服务**服务参数到服务器的主机名在Ccmadmin页的。

## [失败下降数据库CCM0300](#)

### [问题](#)

当您设法用柱状图工具时恢复，恢复失效与这些错误消息之一：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

或者

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

## [解决方案](#)

为了解决此问题，请检查这些：

1. 确保Lmhosts文件适当地配置并且填充给用户。
2. 确保柱状图工具指向服务器名而不是IP地址。

## [柱状图间歇地失效与COM+错误](#)

### [问题](#)

柱状图进程变为卡住进程中，并且这些事件被记录到应用程序事件浏览器：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

## [解决方案](#)

当您执行备份/恢复与IP地址时，IP和DNS之间的一适当的映射要求正确地访问系统。一省略的配置导致此问题。

为了解决此问题，请检查这些：

1. 确保Lmhosts文件适当地配置并且填充给用户。
2. 确保柱状图工具指向服务器名而不是IP地址。

## [Error:找不到在此服务器的Cisco Unified CallManager数据库](#)

### [问题](#)

柱状图备份失效与此错误消息：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

备份失败发生在此错误：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

## 解决方案

为了解决此问题，请确保您使用帐户“管理员”备份。

**注意：**因为这区分大小写，“A”必须在CAP。

## 无法打开柱状图网页

当您运行在CM 4.1(3)sr7发行商的柱状图发行商、主要的IPCC服务器和附属IPCC服务器的定期备份从未执行。良好运行的手动备份。

## 解决方案

为了解决此问题，您需要重新安装柱状图。完成这些步骤为了重新安装柱状图：

1. 单击开始菜单。
2. 单击运行。
3. 键入regedit，并且点击OK键。
4. 导航对HKEY\_LOCAL\_MACHINE \系统\ Currentcontrolset \控制\ SessionManager。
5. 删除PendingFileRenameOperations密钥。
6. 刷新注册。
7. 再开始柱状图安装。

## 与柱状图的备份发生故障

与柱状图的备份CRS的失效与此消息：

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

## 解决方案

为了解决此问题，请关闭在柱状图服务器的柱状图正如此步骤所描述：

1. 在所有TS会话和控制台关闭所有Internet Explorer浏览器。
2. 去Start > Programs > Administrative Tools >Component服务。
3. 在组件服务对话框中，请展开组件服务>计算机> My Computer > COM+应用程序>柱状图，并且选择关闭。

#### 4. 重新运行失败的恢复/备份。

完成这些步骤为了解决在激活目录(AD)环境的问题：

1. 在AD服务器上，您能通过打开Active Directory Services Interface (ADSI)浏览您的目录模式编辑工具。操练下来对，例如， dc=xxxxx ， dc=cisco ， dc=com ， ou=cisco ， ou=CCNApps ， ou=clusters ， ou= <profilename>。
2. 检查条目被命名，当此列表显示：  

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```
3. 如果这些条目中的任一个失踪？倒空在他们的名称的后缀，重命名他们完全地匹配列表。使用AD，编辑值是不必要的，但是它是否是添附的足够？空。
4. 重新启动从Windows服务的CRS节点管理器。

## 相关信息

- [Cisco IP电话备份和恢复系统\(柱状图\)管理指南，版本4.0\(2\)](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)