

# CRS备份的故障-STI备份服务丢失

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[拓扑](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述一个原因为什么Cisco用户响应解决方案(CRS)服务器(3.x和及早)不能备份并且提供在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的一解决方案。

**注意：** 对于排除故障与Cisco Unified Contact Center Express涉及的备用问题7.x，参考[Unified Contact Center Express备用问题](#)。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.3(3)和前
- Cisco CRS版本3.x和以下

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。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 拓扑

虽然在Cisco CallManager集群的所有服务器可以是备份服务器，推荐发布人数据库服务器是备份服务器。一个备份服务器在Cisco CallManager集群内要求。

数据源服务器(或备份目标)包含为Cisco CallManager或Cisco用户响应解决方案备份的数据(CRS)。Cisco CallManager集群能包含零，一个或更多数据源服务器。您选定一个服务器作为数据源服务器(备份目标)。备份日志文件，`stiBackup.log`，在如下文件夹查找：C:\Program Files\Common文件\思科\日志。

[图1](#)展示拓扑。备份服务器是CallManager，并且备份目标是CRS服务器。

**图1 — 一个简单设置-备份服务器(CallManager)和备份目标(CRS)**

## 问题

当您备份CRS服务器时，失效与或`-sqlsti`备份服务，因为[图2](#)显示。

**图2 — 致命错误-查找SQL数据库的错误**

## 解决方案

为了支持备份，在备份服务器和目标必须安装STI备份服务。安装自动地创建BackAdmin帐户。此帐户支持在Cisco CallManager的备份服务。您必须使用同一个密码在备份服务器和目标的此帐户。没有此帐户和密码在备份服务器和目标，备份发生故障。

当此问题发生时，CRS服务器(备份)没有安装的STI备份服务。为了解决此问题，安装在备份目标(CRS)的STI备份服务和为BackAdmin帐户分配同一个密码象用于在CallManager的BackAdmin帐户的密码。

## 问题

手动备份失效在98%与`Archive_CREATION_ERROR`错误消息。

## 解决方案

因为CRS服务器无法访问备份位置和写入.tar文件到备份文件夹，此错误出现。更改存储位置到当地服务器为了解决此问题。

## 相关信息

- [Unified Contact Center Express 备份问题](#)
- [CallManager STI备份服务和IP电话应用程序备份工具错误消息：STI备份服务不存在](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)