

升级、备份和恢复问题的IPCC Express故障检修提示

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[CRS 3.x和4.x : 在备份、恢复和升级期间收到的常见错误](#)

[意外地被关闭的TCP插槽](#)

[附属程序通信错误](#)

[LDAPProviderUnavailable例外](#)

[Error:GET FROM ARCHIVE REQUEST失效与error:-2147417842](#)

[在备份/恢复/升级期间被找到的特定问题](#)

[问题1](#)

[问题2](#)

[问题3](#)

[问题4](#)

[问题5](#)

[问题6](#)

[问题7](#)

[对于备份/恢复/升级是必需的日志从棒服务器](#)

[分析日志方法](#)

[在CRS 6.0备份和恢复测试期间面对的常见问题](#)

[附属程序超时问题](#)

[升级在独立设置的CRS 3.5到6.0](#)

[CRS 4.0\(x\)到6.0升级](#)

[安装/的升级进程不看管](#)

[升级前工具使用方法](#)

[棒页去的空白](#)

[棒日志的集](#)

[与此错误的备份失效 : * 86 -未知错误出现 , 当连接到主机时](#)

[UCCX 7.x : 棒备份的故障](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[UCCX 8.x : 棒备份失效在87%](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[从备份的UCCX 7.x恢复暂停在15%](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[恢复失效在69%](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述如何排除CRS升级故障，备份和恢复问题。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP电话备份和恢复系统(棒)

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Unified Contact Center Express版本3.x，4.x,6.x和7.x。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[CRS 3.x和4.x：在备份、恢复和升级期间收到的常见错误](#)

[意外地被关闭的TCP插槽](#)

当备份/恢复/升级(B/R/U)发生故障，您也许收到(用红色文本显示的一个消息)在该的分离筛状态TCP/

此消息是通用的和显示在备份/恢复/升级操作的所有故障的情况下。它不是TCP连接终止或在CRS和棒机器之间的任何网络连接问题的征兆。

[附属程序通信错误](#)

[问题](#)

CRS备份/恢复/patch/升级失效棒由于超时等待的附属程序通信(CRS Java程序不能被装载到在5分

钟内禁止admin运行的浏览器。棒admin表示，它抽出了在状态窗口的归档文件，并且看起来暂停为大约5分钟，在报告故障前。MCVD/MARC日志文件显示故障原因作为“被计时的初始化的附属程序的通信”。此问题在Cisco Bug ID [CSCef91551](#) ([仅限注册用户](#))描述。

此问题能出现，如果使用运行棒admin的浏览器不包括必需的设置。

- 没有安装Java plug in或没有安装的JRE或Java plug in的正确的版本。在互联网选项对话框Internet Explorer中，请点击**高级选项卡**，并且移下来到**Java (Sun)**标题。验证**使用Java <applet>**复选框的2个**v.14.2_xx**被检查。
- 修改了默认安全设置。在互联网选项对话框中，请点击**安全选项**。对于本地内部网区域，请点击**默认级别**并且确定安全等级设置为默认级别(媒体**LOW**)以下。如果定制了您的安全设置，请点击**自定义级别**，并且切记Java权限没有设置**禁用Java**。选择三个安全级别之一。在Custom Level对话框中，请确定写脚本Java程序设置为**Enable (event)**或**提示**。
- 修改了默认保密性设置。在互联网选项对话框中，请点击**保密性选项**。确定保密性设置设置为默认级别(**媒体**)以下。
- 在浏览器被配置的代理服务器不可及的。在互联网选项对话框中，请点击**Connections选项**，然后点击**LAN设置**。如果配置代理服务器，请确定可及的或不选定此选项为使用代理服务器。
- 安全警告是启用的。在互联网选项对话框中，请点击**高级选项卡**，并且移下来到安全标题。确定**警告更改在安全而不是安全模式**复选框之间**是否被不选定**。

解决方案

- 检查捆绑在CRS机箱的NIC是否是适当的，并且它是NIC 1跟随的NIC 2。
- 切记CRS机箱从棒服务器是可及的。
- 切记Pop阻碍被关闭。
- 切记在前面的部分提及的指导方针被遵循。
- 当提示由浏览器下载并运行Java plug in安装程序，请回应是以及及时地。恢复也许仍然发生故障，如果安装花费很多时间比5分钟或，如果安装要求浏览器的重新启动。在这类情况下，请重新启动浏览器，并且再重新运行恢复与同一个档案。并且，如果附属程序在浏览器在5分钟之内，不被载入回应及时任何Internet Explorer浏览器上推对话框，因为CRS时间。如果它已经计时了，再请重新启动恢复。

如果问题持续，请切记设置是正确的，然后完成这些步骤：

1. 在Internet Explorer，请去**Tools> Sun JAVA控制台**为了显示JAVA控制台。**Note:** 如果您使用的Internet Explorer版本在菜单栏不显示此，找出Java徽标Windows任务栏，用鼠标右键单击徽标，并且选择**开放控制台**。
2. 一旦JAVA控制台打开，请按**5个键**为了enable (event)调试。
3. 请使用从此Internet Explorer浏览器的棒为了再运行恢复。
4. 如果恢复再发生故障，请回到JAVA控制台窗口，复制所有文本，并且粘贴它到文本文件为了为故障排除目的保存它。

[LDAPProviderUnavailable例外](#)

如果备份失效与错误信息，请完成这些步骤：

1. 检查日志以下值：**LDAP_CON_WARNING**和**LDAP_CON_ERROR**。如果两值存在，备份/恢复/升级进程发生了故障，因为LDAP不接受从Cisco CRS的连接。
2. 切记LDAP服务器(呼叫管理器)从Cisco CRS机箱是可及的。如果不运行，请提出LDAP服务器。

3. 重新启动CRS服务器。

Note: 此问题在Cisco Bug ID [CSCse15624](#) (仅限注册用户)描述。

[Error:GET_FROM_ARCHIVE_REQUEST失效与error:-2147417842](#)

问题

当棒服务器尝试备份棒目标时，CRS备份\恢复发生故障。棒跟踪文件(位于C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS文件夹棒服务器)显示此错误：

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

棒日志显示：

```
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.
```

解决方案

完成这些步骤为了关闭在棒服务器的棒：

1. 结束Internet Explorer所有实例。
2. 在棒服务器上，请去**Start > Programs > Administrative Tools >Component服务**。
3. 展开**组件服务 > 计算机 > 我的电脑 > COM+ 应用程序**。
4. 在右窗格中，请用鼠标右键单击棒，并且选择关闭。
5. 重新启动从服务控制面板的互联网信息服务器(IIS) Admin服务。
6. 再运行发生故障的恢复/备份。

[在备份/恢复/升级期间被找到的特定问题](#)

问题1

如果到达了恢复进程，请发现跨步和的恢复进程的确实的百分比升级进程失效。有恢复进程的2个阶段：阶段1和阶段2。

- 阶段1是从0 - 19%恢复的和0-33%修补的。在Stage1期间，棒暂停，所有信息登陆对 *CiscoMARC.log*。在此时间，如果升级进程失效，请查找在 *CiscoMARC.log*。它是在阶段1仅簇级别信息是更新的(CCNApps >集群>配置文件名称> clusterdependent ou)。节点级别信息

(CCNApps > 集群 > 配置文件名称 > 节点 > nodeid > clusterdependent ou)在阶段2.是更新的。当棒暂停时，它提供需要重新启动的CRS服务器列表。尔后按照进程。

- 当Cisco CRS服务器重新启动产生确认棒恢复时，演出2在19%以后开始。所有信息是登陆的MCVD.log。在故障的情况下寻找在MCVD.log的_FAILED。在CRS 4.x/6.x中，我们以棒使用CRS执行备份/恢复/升级从老版本类似CRS 3.x/4.x。

问题2

往恢复结尾，棒暂停然后等待CRS出现。一旦它暂停，关闭插槽。一旦安装，棒等待信号来自CRS服务器CRS 4.x。发现在barbi.log的此消息是正常的：

```
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
```

问题3

对于Cisco CRS 4.0(4)升级，您必须点击**没有，我将重新启动我的**在程序的升级在维护完全窗口的第27步的**计算机最新单选按钮**Cisco CRS软件为了从注册密匙删除3.x版本。如果是点击，**我要重新启动**，升级进程失效与错误，例如3.x在项目符号e和f之间的第28步。以上的信息为在程序的升级Cisco CRS软件的第31步的4.0.5单个服务器(coresident)升级是可适用的。

问题4

当您升级从Cisco CRS 3.5到Cisco CRS 4.0(5)/4.1(1)/6.0(1)时，进程失效Spanlink恢复阶段，如果在Cisco Desktop Administrator配置的小组名字包含一条斜线。此问题在Cisco Bug ID [CSCsj23469](#) (仅限注册用户)描述。

解决方案：

在Cisco Desktop Administrator配置的小组名字不能包含斜线。如果斜线存在于任何小组名字，请完成这些步骤，在您开始升级前。

1. 打开Cisco Desktop Administrator，并且删除包含一条斜线的小组名字。

2. 创建一个备选小组名字，不用斜线并且配置新的小组名字的同个映射。**Note:** 在升级期间，疏忽再创小组名字，不用斜线也许导致失败。

问题5

当排除修补的问题故障时，请切记路径向在CRS机箱的补丁程序归档文件不包含空间。此问题在Cisco Bug ID [CSCsa98554](#) ([仅限注册用户](#))描述。

问题6

在从3.x的升级期间到4.0.4，在成功后请恢复，企业数据子系统，并且VOIP监控子系统。检查CDBRTool日志在CRS服务器的C:\programfiles\Cisco\Desktop\logs下。寻找错误CDBRAPI RestoreAllLCCs RestoreLCCData。这是相关日志片断：

```
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.
```

作为解决方法，请回到早先CRS版本并且从在Cisco Desktop Administrator的电话号码簿去除空白的条目。现在，请使用在CRS旧版本的备份，升级到4.0，然后执行恢复操作。

此问题由Cisco Bug ID [CSCse63244](#) ([仅限注册用户](#))描述。

Note: 如果回程代码是19而不是2，请确定雇员电话号码簿不包含一个逗号或任何字符除一个数字位之外在电话号码域。

问题7

问题

当您设法手工备份UCCX 7.X应用程序时，此错误返回：* 1326 -

解决方案

为了解决问题，首先请检查MCVD日志(请参阅[方法关于分析日志](#)部分检查日志)。

如果使用的密码是不正确的，UCCX使用老证件为了访问共用文件夹。这是此问题的解决方法：

- 在备份服务器站点保持老证件。
- 如果更改在备份服务器的用户密码，请更新在UCCX的UCCX服务器密码，然后重新启动。

否则，请完成这些步骤：

1. 配置在您的Windows备份服务器的一个帐户。
2. 创建一个新的备份的文件夹。
3. 分配新用户文件夹的完全控制，并且共享文件夹。
4. 从UCCX服务器备份位置，请设置路径名字对\\<backup server>\<shared folder>、用户名为

<backup server> \ <user-id>和密码

此问题在Cisco Bug ID [CSCth19279](#) (仅限注册用户)描述。

对于备份/恢复/升级是必需的日志从棒服务器

- 棒备份/恢复日志在这些位置存储：`C:\Program Files\Common文件\Cisco\日志\棒\Backup*. *C:\Program Files\Common文件\Cisco\日志\棒\Restore*. *`
- 棒跟踪日志存储在`C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS *. *`
- 棒Barbi日志存储在`C:\WINNT\system32\barbi.log`

分析日志方法

1. 查看到位于棒服务器的`C:\Program Files\Common文件\Cisco\日志\棒\备份(或恢复)备份(或恢复)日志`。
2. 凭时间戳，查看到跟踪日志。他们是可用的在`C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS`在棒服务器。
3. 跟踪日志提供关于例外的简要信息。为了查看详细资料，去各自CRS服务器，并且检查MCVD日志在该周期。搜索在那些日志的`backup_failed`，`restore_failed`，`upgrade_failed`记忆各自操作的(B/R/U)故障。如果故障发生了，在棒暂停在19%前，请检查MARC日志。
4. 一旦到达在上述步骤指定的记忆，您能查看错误的确切的说明。例如，您也许发现这些消息：
`Database archiveSpanlinkCDBR`这些消息是情报的并且告诉错误面对的由于哪些B/R/U发生了故障。凭组件，另外的日志必要如下(除以上提到的那个外)：`SLc:\program files\cisco\desktop\log\CDBRTool* DB`

在CRS 6.0备份和恢复测试期间面对的常见问题

附属程序超时问题

问题

在安全性预警和保密性戒备期间时，当**OK按钮没有**点击附属程序时代和恢复进程发生故障。这些安全性预警在父母棒页窗口的儿童窗口后经常显示。从跟踪日志，因为有正确地5分钟，空白您能找出此问题。例如：

```
[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
```

可能的解决方案

1. 请手工扯拽往屏幕的角落的儿童窗口，并且减少窗口大小，因此中心为所有安全性预警是可视的。
2. 保持在棒主页的重点，并且使儿童窗口减到最小。记录所有上推对话框。
3. 在互联网选项，在您开始恢复进程前，使安全设置和保密性设置降低到**低**。在恢复进程以后恢复。(这没有建议使用作为此动作的暗示从安全的角度未被验证)的浏览器的。

[升级在独立设置的CRS 3.5到6.0](#)

必须跟随CRS 3.5到6.0升级正如仅[Cisco用户响应解决方案](#) 安装指南所描述。 [使用备份CRS 3.5，再镜像和设法在6.0恢复它设置的CRS不是一个有效方案。](#)

因为这不是一个支持的方案，唯一的解决方法是恢复回到CRS 3.5。

[CRS 4.0\(x\)到6.0升级](#)

在CRS 4.0到6.0期间升级，如果加载了一个不同的许可证程序包(在CRS 4.0)被加载不是的同一个程序包，在升级后，许可证程序包类型什么都在Appadmin的许可证信息页不显示和某些Appadmin菜单将失踪。

例如，如果用户有与一个标准的许可证的CRS 4.1和升级对与一个优质许可证的CRS 6.0，然后，在对CRS 6.0一些菜单的升级失踪在Appadmin后。在Appadmin >控制中心>许可证信息页，许可证程序包类型什么都不显示。

解决方案：更改在LDAP的CRS许可证过滤器值到新的许可证类型。

LDAP许可证过滤器条目

: CCNApps/clusters/<ProfileName>/ClsuterSpecific.xxxxx/License.xxxxx/FilterType

```
[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
```

在您执行在LDAP上后的变化，请重新启动在CRS服务器的CRS节点管理器。

[安装/的升级进程不看管](#)

安装、升级和恢复进程是非常重要进程，并且必须根据指南非常仔细跟随。通常，棒能过渡到不状态。Cisco建议您目击升级、安装和恢复的整个过程。

[升级前工具使用方法](#)

正如安装指南所描述，您必须运行升级前工具(PUT)，在您执行恢复进程前。其使用方法是注入在LDAP的CRS 6.0许可证，因此备份的档案包含6.0许可证。

[棒页去的空白](#)

棒显示页在恢复进程中间歇地去空白。此问题由Cisco Bug ID [CSCsa82969](#) ([仅限注册用户](#))描述。这是一个表面问题。为了解决此问题，请刷新儿童窗口(请按F5)。应该仅执行这在棒状态窗口和不在主要棒恢复窗口。

[棒日志的集](#)

在您再镜像Cisco CallManager服务器前，必须保存棒日志。参考[对于备份/恢复/升级是必需的日志](#) 欲知更多信息。文件详细资料在[Cisco IP电话备份和恢复系统\(棒\)管理指南](#)被提及。

[备份失效与此错误：* 86 -未知错误出现，当连接到主机时](#)

[问题](#)

被安排的和手动备份是失败与错误* 86 -未知错误发生了，当连接主机时。备份系统接受网络路径和帐户信息，但是备份发生故障。

[解决方案](#)

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 访问UCCX服务器并且连接对**Start > Run**，并且键入**CET**。
2. 当警告消息出现时，请点击**不**。
3. 选择**com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig**。
4. 在右侧，请双击记录ID。
5. 点击**com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig**选项，并且清除密码在备用存储器下。
6. 单击 **Apply**。
7. 连接对**Appadmin > Tools>备份和恢复**。
8. 在备份的存储位置下，请键入新的密码，并且点击**更新**。

在您完成这些步骤后，您能运行备份。如果备份发生故障，请重新启动服务器，并且再试一次备份。如果备份仍然发生故障，您能连接到CET，清除所有字段，然后键入存储位置最新信息。

[UCCX 7.x：棒备份的故障](#)

[问题](#)

棒备份失效与此错误信息：

```
[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
```

此问题在Cisco Bug ID [CSCsy04635](#) (仅限注册用户)描述。

[解决方案](#)

为了解决此问题，请重新启动节点管理器。

[UCCX 8.x：棒备份失效在87%](#)

[问题](#)

备份暂停在87%与产生错误的CCXCOMPONENT在30%。

[解决方案](#)

为了解决此问题，从命令行界面请运行此命令：

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

[从备份的UCCX 7.x恢复暂停在15%](#)

[问题](#)

当您尝试恢复UCCX 7.x时备份，暂停在15%，并且您收到此错误信息：

HA。

[解决方案](#)

因为备份在一个高可用性环境里使用了两节点必须在您的簇能恢复信息。使用这些选项之一，您能恢复在高可用性配置的备份文件：

- 如果高可用性设置已经到位作为同一簇一部分，并且两节点被添加，恢复进程类似于单个节点配置;它能从所有节点执行和关于两节点的恢复数据。
- 如果高可用性设置不到位，并且两节点是安装的新鲜的或再镜像在安装统一的CCX之前，请完成这些步骤为了恢复：开始从第一个节点的恢复进程。恢复将完成15%并且提示您添加第二个节点集群。通过设置向导添加第二个节点。一旦添加第二个节点，恢复完成，并且高可用性设置准备好。

[恢复失效在69%](#)

[问题](#)

当您升级UCCX 4.5服务器到7.0时，UCCX 4.5数据恢复失效与此错误：

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

[解决方案](#)

此问题在Cisco Bug ID [CSCsr56145](#) ([仅限注册用户](#))描述。解决方法是修补与最新的服务版本(SR)的7.0(1)系统和再运行恢复。

[Related Information](#)

- [UCCX数据恢复不能以错误信息“失败更新在节点1”的CRS设置Datastore主要的状态](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)