

# 升级、备份和恢复问题的IPCC Express故障排除提示

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[CRS 3.x和4.x : 在备份、恢复和升级期间接收的常见错误](#)

[意外地关闭的TCP Socket](#)

[Applet通信错误](#)

[LDAPProviderUnavailable例外](#)

[Error:GET FROM ARCHIVE REQUEST失败与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](#)

[为备份/恢复/升级要求的日志从柱状图服务器](#)

[分析的日志方法](#)

[在CRS 6.0备份和恢复测试期间面对的常见问题](#)

[Applet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/升级进程离开未看管](#)

[升级前工具使用情况](#)

[柱状图页去的空白](#)

[柱状图日志的集](#)

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

[UCCX 7.x : 柱状图备份失败](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[UCCX 8.x : 柱状图备份失效在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](#)

[相关信息](#)

## [简介](#)

本文描述如何排除故障CRS升级，备份和恢复问题。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

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(柱状图)

### [使用的组件](#)

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

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](#)。

## [CRS 3.x和4.x：在备份、恢复和升级期间接收的常见错误](#)

### [意外地关闭的TCP Socket](#)

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  
SocketTCP//

此消息是通用的和显示在备份/恢复/升级操作的所有失败的情况下。它不是TCP连接终止或在CRS和柱状图机器之间的任何网络连接问题的征兆。

### [Applet通信错误](#)

#### [问题](#)

CRS备份/恢复/patch/升级以柱状图失效由于超时等待的applet通信(CRS Java程序不能装载到在5分钟内禁止admin运行)的浏览器。柱状图admin显示它解压缩在状态窗口的归档文件，并且看起来暂

停为大约5分钟，在报告失败前。MCVD/MARC日志文件显示失败原因作为“被计时的正在初始化的applet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，如果使用运行柱状图admin的浏览器不包括需要的设置。

- Java插件没有安装或不安排JRE正确版本或Java插件安装。在互联网选项对话框Internet Explorer中，请点击**高级选项卡**，并且移下来对**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**安全选项卡**。对于本地内联网区域，请点击**默认级别**并且确保安全等级设置为默认级别(介质LOW)以下。如果定制您的安全设置，请点击**自定义级别**，并且确保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，请确保Java程序执行脚本设置**启用或提示**。
- 修改了默认保密性设置。在互联网选项对话框中，请点击**保密性选项卡**。确保保密性设置设置为默认级别(介质)以下。
- 在浏览器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**，然后单击**LAN设置**。如果代理服务器配置，请确保它可及的或不选定此选项为使用代理服务器。
- 安全警告启用。在互联网选项对话框，请点击**高级选项卡**，并且移下来对安全标题。确保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

- 检查在CRS方框绑定的NIC是否是适当的，并且它是NIC 1跟随的NIC 2。
- 确保CRS方框从柱状图服务器是可及的。
- 确保Pop阻碍被关闭。
- 确保在前面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插件安装程序，请回应是以及及时地。恢复也许仍然发生故障，如果安装采取更加长比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存档。并且，如果applet在浏览器在5分钟之内，不被载入请响应及时对任何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，请确保设置正确，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。**注意**：如果您使用的Internet Explorer版本不在菜单栏显示此，找出在Windows任务栏的Java徽标，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键**为了启用调试。
3. 请使用从此Internet Explorer浏览器的柱状图为了再运行恢复。
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故障排除目的保存它。

## LDAPProviderUnavailable例外

如果备份失效与错误消息，请完成这些步骤：

1. 检查日志以下值：**LDAP\_CON\_WARNING**和**LDAP\_CON\_ERROR**。如果两个值存在，备份/恢复/升级进程失败，因为LDAP不接受从Cisco CRS的连接。
2. 确保LDAP服务器(CallManager)从Cisco CRS方框是可及的。如果不运行，请启动LDAP服务器。
3. 重新启动CRS服务器。

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

## [Error:GET\\_FROM\\_ARCHIVE\\_REQUEST失败与error:-2147417842](#)

### [问题](#)

当柱状图服务器尝试备份柱状图目标时，CRS备份\恢复发生故障。柱状图跟踪文件(查找在柱状图服务器的C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS文件夹)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
```

柱状图日志显示：

```
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柱状图服务器的柱状图：

1. 结束Internet Explorer所有实例。
2. 在柱状图服务器上，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**柱状图**，并且选择**关闭**。
5. 重新启动从服务控制板的**互联网信息服务器(IIS) Admin服务**。
6. 再运行失败的恢复/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的确切的百分比升级进程失败。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，直到柱状图挂起，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*。它是在集群级别信息更新的阶段1only期间(**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.更新。当柱状图暂停时，它提供的CRS服务器列表需要重新启动。尔后按照进程。
- 当Cisco CRS服务器重新启动给确认对柱状图恢复时，演出2在19%以后开始。所有信息是登陆

的MCVD.log。在失败的情况下寻找在MCVD.log的\_FAILED。在CRS 4.x/6.x中，我们以柱状图使用CRS执行备份/恢复/升级从以前版本类似CRS 3.x/4.x。

## 问题 2

往恢复结尾，柱状图暂停然后等待CRS出现。一旦它暂停，结束socket。一旦CRS 4.x安装，柱状图等待信号来自CRS服务器。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**，将重新启动我的在步骤的步骤27的计算机最新单选按钮升级在维护完整窗口的我Cisco CRS软件为了删除从注册表项的3.x版本。如果点击是，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之间的步骤28。以上的信息为在步骤的步骤升级Cisco CRS软件的31的4.0.5单个服务器(共存)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恢复相位，如果在思科Desktop Administrator配置的团队名称包含斜线。此问题在Cisco Bug ID [CSCsj23469](#) (仅限注册用户)描述。

### 解决方案：

在思科Desktop Administrator配置的团队名称不能包含斜线。如果斜线在任何团队名称存在，请完成这些步骤，在您开始升级前。

1. 打开思科Desktop Administrator，并且删除包含斜线的团队名称。
2. 创建一备选团队名称，不用斜线并且配置新的团队名称的同一映射。**注意：**在升级期间，疏忽再创团队名称，不用斜线也许导致失败。

## 问题5

当排除故障修补的问题时，请确保补丁程序归档文件的路径在CRS方框不包含空间。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监控子系统是。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.
```

作为应急方案，去上一步上一个CRS版本并且从在思科Desktop Administrator的电话簿删除空白的条目。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。

**注意：** 如果返回码是19而不是2，请确保电话簿不包含逗号或任何字符除一个数字位之外在电话号码字段中的员工。

## 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)。

如果使用的密码不正确，UCCX使用旧有凭证为了访问共享文件夹。这是此问题的应急方案：

- 在备份服务器站点保持旧有凭证。
- 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. 创建一个新的备份文件夹。
3. 分配文件夹的新用户完全控制，并且共享文件夹。
4. 从UCCX服务器备份位置，设置路径名称对\ <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。

## 为备份/恢复/升级要求的日志从柱状图服务器

- 柱状图备份/恢复日志在这些位置存储：`C:\Program Files\Common文件\思科\日志\柱状图\Backup*. *C:\Program Files\Common文件\思科\日志\柱状图\Restore*. *`
- 柱状图Trace日志存储在`C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS *. *`
- 柱状图Barbi日志存储在`C:\WINNT\system32\barbi.log`

## 分析的日志方法

1. 注视着到查找的备份(或恢复)日志`C:\Program Files\Common文件\思科\日志\柱状图\备份(或恢复)`在柱状图服务器。
2. 凭时间戳，查看到Trace日志。他们是可用的在`C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS`在柱状图服务器。
3. Trace日志提供关于例外的简要信息。为了查看详细信息，去各自CRS服务器，并且检查MCVD日志在该期限。搜索在那些日志的`backup_failed`，`restore_failed`，`upgrade_failed`记忆各自操作的(B/R/U)失败。如果失败在柱状图前发生了暂停在19%，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：`AppletDatabase 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失败。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

### Applet超时问题

#### 问题

在安全警告和保密性警报期间时，当OK按钮没有单击applet时代和恢复进程发生故障。这些安全警告在parent柱状图页窗口的儿童窗口后经常显示。从Trace日志，因为有正确地5分钟，差距您能找出此问题。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警告是可视。
2. 保持在柱状图主页的重点，并且最小化儿童窗口。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**。恢复上一步，在恢复进程后。(这没有推荐作为此操作的暗示从安全的角度未验证)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，再镜像和尝试在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，唯一的应急方案是复原回到CRS 3.5。

## [CRS 4.0\(x\)到6.0升级](#)

在CRS 4.0到6.0期间升级，如果上传一个不同的许可证包(在CRS 4.0)上传不是的同一个包，在升级后，许可证包类型什么都在Appadmin的许可证信息页不显示和某些Appadmin菜单未命中。

例如，如果客户有与一个标准的许可证和升级的CRS 4.1对与一个优质许可证的CRS 6.0，然后，在对CRS的升级6.0一些菜单在Appadmin后未命中。在Appadmin >控制中心>许可证信息页，许可证包类型什么都不显示。

**解决方案：**更改在LDAP的CRS许可证过滤器值对新的许可证类型。

LDAP许可证过滤器条目

: CCNApps/clusters/<ProfileName>/ClusterSpecific.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

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/升级进程离开未看管](#)

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，柱状图能过渡到不状态。思科建议您目击升级、安装和恢复整个过程。

## [升级前工具使用情况](#)

正如安装指南所描述，您必须运行升级前工具(PUT)，在您进行恢复进程前。其使用情况是注入在LDAP的CRS 6.0许可证，因此备份存档包含6.0许可证。

## [柱状图页去的空白](#)

柱状图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)。应该仅执行这在柱状图状态窗口和不在主柱状图恢复窗口。

## [柱状图日志的集](#)

在您再镜像Cisco CallManager服务器前，必须保存柱状图日志。[为备份/恢复/升级要求的](#) 参考的 [日志](#) 欲知更多信息。文件详细信息在[Cisco IP电话备份和恢复系统\(柱状图\)管理指南](#)被提及。

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

### [问题](#)

已计划和手动备份失败与错误\* 86 -发生的未知错误，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服务器并且导航对**Start > Run**，并且键入**CET**。
2. 当警告消息出现时，请单击**不**。
3. 选择**com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig**。
4. 在右侧，请双击记录ID。
5. 单击**com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig**选项卡，并且清除密码在备用存储器下。
6. 单击 **Apply**。
7. 导航对**Appadmin > Tools>备份和恢复**。
8. 在备份存储位置下，请键入新密码，并且单击**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，您能导航到CET，清除所有字段，然后键入存储位置的最新信息。

## [UCCX 7.x : 柱状图备份失败](#)

### [问题](#)

柱状图备份失效与此错误消息：

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

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 : 柱状图备份失效在87%](#)

### [问题](#)

备份暂停在87%与给错误的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%，并且您收到此错误消息：

HA。

## 解决方案

因为备份在高可用性环境使用了两节点必须在您的集群能恢复信息。使用这些选项之一，您能恢复在一高可用性部署的备份文件：

- 如果高可用性设置已经到位作为同一集群一部分，并且两节点被添加，恢复进程类似于单个节点部署;它能从所有节点执行和在两节点的恢复数据。
- 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Unified 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%并且提示符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：

```
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.SLRcrdgArchiveComponent; 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
```

### 解决方案

此问题在Cisco Bug ID [CSCsr56145](#) ([仅限注册用户](#))描述。应急方案是修补7.0(1)系统用最新的服务版本(SR)和再运行恢复。

## 相关信息

- [UCCX数据恢复不能以错误消息“失败更新节点的1” CRS设置数据存储器主要的状态](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)