

# UCCX備份失敗故障排除，並顯示錯誤消息

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[疑難排解](#)

[日誌收集](#)

[日誌分析](#)

[修正動作](#)

[相關資訊](#)

---

## 簡介

本文檔介紹如何對Unified Contact Center Express (UCCX)無法備份和顯示錯誤消息進行故障排除。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [統一聯絡中心快捷版](#)
- [透過SSH客戶端訪問CLI](#)
- [瞭解NTP](#)

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本而定：

- UCCX 12.5.1

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

UCCX已停止透過計畫任務進行備份。當您嘗試執行手動備份作業時，備份會失敗，並顯示錯誤消息「ERROR：UCCX DBReplication is not set properly，Backup completed unsuccessfully」。

| Status   |                         |              |        |           |                              |  |  |  |  |
|--|-------------------------|--------------|--------|-----------|------------------------------|--|--|--|--|
| ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully... |                         |              |        |           |                              |  |  |  |  |
| Backup details   |                         |              |        |           |                              |  |  |  |  |
| Tar Filename:  | 2023-10-11-23-30-04.tar |              |        |           |                              |  |  |  |  |
| Backup Device:   | NETWORK                 |              |        |           |                              |  |  |  |  |
| Operation:   | BACKUP                  |              |        |           |                              |  |  |  |  |
| Percentage Complete:   | 16%                     |              |        |           |                              |  |  |  |  |
| Feature  | Server                  | Component    | Status | Result ** | Start Time                   | Log File *                                       |  |  |  |
| UCCX   | UCX1                    | CDPAGT       | 100    | SUCCESS   | Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023 | 2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_cdpagt.log       |  |  |  |
| UCCX   | UCX1                    | PHX_CONFIG   | 100    | SUCCESS   | Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023 | 2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_config.log   |  |  |  |
| UCCX   | UCX1                    | UCPREFS      | 100    | SUCCESS   | Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023 | 2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ucprefs.log      |  |  |  |
| UCCX   | UCX1                    | SYSLAGT      | 100    | SUCCESS   | Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023 | 2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_syslogagt.log    |  |  |  |
| UCCX   | UCX1                    | CCXCOMPONENT | 25%    | ERROR     | Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023 | 2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ccxcomponent.log |  |  |  |
| UCCX   | UCX1                    | PHX_RPT      | 0      | CANCELLED | ---                          | 2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_rpt.log      |  |  |  |

UCCX備份失敗

## 疑難排解

首先，您需要透過從所有節點Pub和Sub請求CLI命令的輸出來確認伺服器的運行狀況：

- 顯示狀態
- 實用工具診斷測試
- show network cluster
- 實用程式ntp狀態
- 實用程式複製狀態
- 實用程式dbreplication runtimestate
- 實用工具uccx複製狀態
- 實用工具uccx資料庫運行狀況檢查
- 實用工具uccx運行狀況檢查全部

這些CLI命令的輸出中大多數問題與NTP或DBReplication相關。

為了獲得最佳效能，PUB必須與NTP伺服器同步的推薦層級為4或更低。層數高於5可能會導致同步問題，進而影響DBReplication。在[統一通訊管理器上排除NTP故障](#)中可以找到有關NTP故障排除的詳細資訊。連結文章適用於Unified Communications Manager，但適用於所有VOS產品。

下面是DBReplication定義，用於瞭解您希望檢視的DBReplication狀態的值。

| Value | Meaning                               | Description   |
|-------|---------------------------------------|---|
| 0     | Initialization State                  | Replication is in the process of setting up. A setup failure can occur if replication is in this state for more than an hour.   |
| 1     | The Number of replicates is incorrect | Set up is still in progress. This state is rarely seen in versions 6.x and 7.x; in version 5.x, it indicates that the setup is still in progress.   |
| 2     | Replication is good                   | Logical connections are established and the tables are matched with the other servers on the cluster.   |
| 3     | Mismatched tables                     | Logical connections are established but there is an uncertainty whether the tables match.<br><br>In versions 6.x and 7.x, all servers could show state 3 even if one server is down in the cluster.<br><br>This issue can occur because the other servers are unsure whether there is an update to the User Facing Feature (UFF) that has not been passed from the subscriber to the other device in the cluster. |
| 4     | Setup Failed/Dropped                  | Server no longer has an active logical connection in order to receive any database table across the network. No replication occurs in this state.   |

DBReplication狀態定義

您可以在[CUCM資料庫複製問題故障排除](#)一文中瞭解有關DBReplication故障排除的詳細資訊。連結文章適用於Unified Communications Manager，但也適用於UCCX。

---

注意：在以上鍊接的文章中，部分特定於UCCX的命令未提及。因為本文更針對CUCM。但是，整個流程也適用於UCCX。例如，utils uccx dbreplication repair all。

---

在此場景中，UCCX伺服器的運行狀況良好。

```
admin:utils ntp status
ntpd (pid 17304) is running...
[
  remote          refid          st t when poll reach  delay  offset  jitter
=====
[
  [REDACTED] [REDACTED]  3 u  378 1024  375    0.516  -105.29 101.020
  [REDACTED] [REDACTED]  2 u 1005 1024  377    0.566   -1.562  73.904
  [REDACTED] [REDACTED]  3 u  846 1024  377    0.489  -46.009  44.767

synchronised to NTP server ([REDACTED]) at stratum 3
time correct to within 62 ms
polling server every 1024 s

Current time in UTC is : [REDACTED]
Current time in [REDACTED] is : [REDACTED]
```

## NTP同步狀態

```
admin:utils dbreplication runtimestate

Server Time: ██████████

Cluster Replication State: Replication status command started at: ██████████
Last Completed Table: cuicreportdefinition
888 tables checked out of 888

DB Version: ccm12_5_1_11003_511

Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from uccx-pub (2 Servers):

SERVER-NAME          IP ADDRESS          PING          DB/RPC/          REPL.          Replication          REPLICATION SETUP
-----          -----          (msec)          DbMon?          QUEUE          Group ID          (RTMT) & Details
-----          -----          -----          -----          -----          -----          -----
uccx-sub             ██████████          0.295          Y/Y/Y           0              (g_3)             (2) Setup Completed
uccx-pub             ██████████          0.028          Y/Y/Y           0              (g_2)             (2) Setup Completed
```

## DBReplication狀態

### 日誌收集

在清除可能導致問題的運行狀況和其他元件之後，您可以繼續收集日誌中一些在備份嘗試失敗期間生成的其他資料。從顯示錯誤訊息的同一個熒幕，下載產生的CCX元件記錄檔，該記錄檔與失敗的備份一致。

```
Status
❗ ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...

Backup details

Tar filename: 2023-10-11-23-30-04.tar
Backup Device: NETWORK
Operation: BACKUP
Percentage Complete: 16%

Feature  Server  Component  Status  Result **  Start Time  Log File *
-----  -
UCCX    UCC1    CDPAGT    100     SUCCESS    Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023  2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_cdpagt.log
UCCX    UCC1    PHX_CONFIG  100     SUCCESS    Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023  2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_phx_config.log
UCCX    UCC1    UCPREFS    100     SUCCESS    Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023  2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_ucprefs.log
UCCX    UCC1    SYSLOGAGT  100     SUCCESS    Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023  2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_syslogagt.log
UCCX    UCC1    CCXCOMPONENT  25%     ERROR      Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023  2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX    UCC1    PHX_RPT    0       CANCELLED  ---                          2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_phx_rpt.log
```

## CCX元件記錄

### 日誌分析

從記錄中。

記錄檔：

```
=====
伺服器:
功能：UCCX
元件：CCXCOMPONENT
完成時間：2021-10-01-12-03-21
結果代碼：24磁帶機無法備份UCCX資料庫
結果字串：ERROR
=====
```

它能夠備份元件，開始備份。

```
2021-10-01 12:03:15 : INFO : ----- Begin Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) ---  
-----
```

然後，檢查是否有可用的記憶體。

```
2021-10-01 12:03:15 : INFO : 可用於Unified CCX資料庫備份的空間= 85622509568位元組  
2021-10-01 12:03:15 : INFO : 為Unified CCX資料庫備份找到足夠的磁碟空間
```

之後，它會偵測到這是高可用性(HA)設定。

```
2021-10-01 12:03:15 : 資訊 : 這是UCCX高可用性設定  
2021-10-01 12:03:15 : INFO : Unified CCX集群中有兩個節點
```

備份已啟動。

```
2021-10-01 12:03:15 : INFO : HA -發佈伺服器節點。備份已啟動
```

```
2021-10-01 12:03:15 : INFO : 建立Unified CCX資料庫的磁帶備份.....  
2021-10-01 12:03:15 : INFO : 正在執行[源/opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t  
STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] ...
```

但是，它在此階段失敗。

```
2021-10-01 12:03:19 : INFO : 執行[源/opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t  
STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz]的結果，returnCode  
: [256]，輸出：[使用備份和恢復過濾器/bin/gzip -c。  
存檔失敗- ISAM錯誤：在存檔備份期間發生錯誤。
```

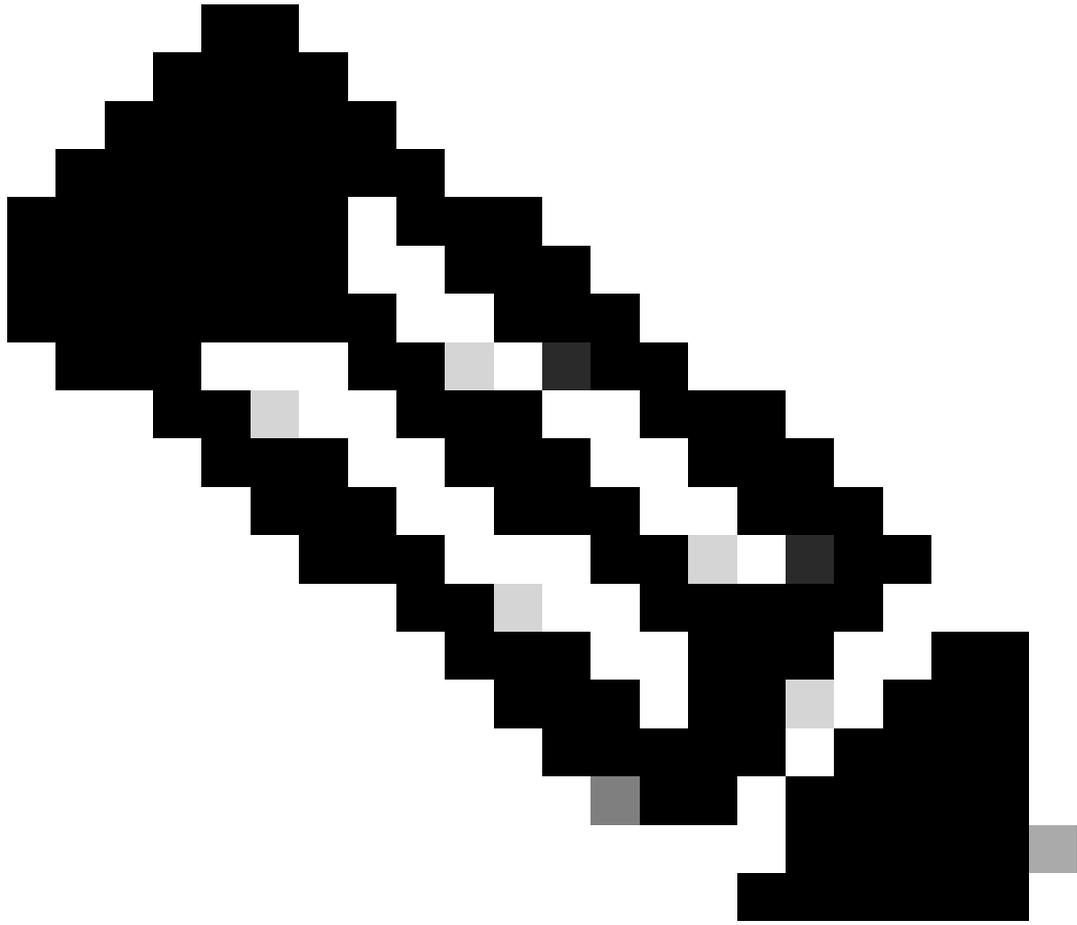
程式結束。]

```
2021-10-01 12:03:19 : INFO : Ontape備份失敗。  
2021-10-01 12:03:19 : INFO : -----退出Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py)，返回碼=  
24 : -----失敗  
2021/10/01 12:03:19 : DO_Backup資料庫指令碼無法工作
```

## 修正動作

在CLI中重新啟動這些服務：

- DRF主服務和DRF本地服務
  - `utils service restart Cisco DRF Master` ( 在PUB上 )
  - 實用服務重新啟動本地Cisco DRF ( 在兩個節點上 )
- 資料庫服務
  - 實用服務重新啟動Cisco Unified CCX資料庫 ( 在兩個節點上 )



注意：重新啟動這些服務不會影響伺服器的主要功能。但是，您可以在維護時段內運行這些命令。

---

之後，請執行手動備份並驗證是否成功。將顯示一條成功消息。

## Status

 SUCCESS: Backup Completed...

## Backup details

|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Tar Filename:        | 2021-10-04-18-32-48.tar |
| Backup Device:       | NETWORK                 |
| Operation:           | BACKUP                  |
| Percentage Complete: | 100%                    |

備份已完成

手動成功備份後，計畫任務也開始工作。

## 相關資訊

- [排除Unified Communications Manager上的NTP故障](#)
- [排除CUCM資料庫複製故障](#)
- [思科技術支援與下載](#)

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。