

# 整合客服中心Express備份問題

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[已知的問題](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

使用Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1)時，BARS備份失敗，並收到以下錯誤消息：

```
com.cisco.archive.impl.ArchiveFailureException: Unable to contact Call Manager.  
Please make sure that the Call Manager is running and connected to the network.  
本文說明如何解決此問題。
```

## 必要條件

### 需求

本文件沒有特定需求。

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco Unified Contact Center Express 7.0(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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 問題

使用Cisco Unified Contact Center Express 7.0(1)時，BARS備份失敗，並收到以下錯誤消息：

```
Backup Message=FailureResponse id=95,
archiveId=CRS_1257440808146_, errorCode=NETWORK_CONNECTION_ERROR, statusMessage=Unable to
contact Call Manager. Please make sure that the Call Manager is running and connected to
the network com.cisco.database.bar.component.DBArchiveComponent; nested exception is:
com.cisco.archive.ArchiveException: Failed to process request; nested exception is:
com.cisco.database.bar.DBBarException: Database backup failed; nested exception is:
com.cisco.database.bar.DBBarException: Database backup failed; nested exception is:
com.cisco.database.util.DBException: BACKUP DATABASE craDistribution TO
DISK='C:\DOCUME~1\CRSADM~1\LOCALS~1\Temp\CRS_1257440808146_56906\com.cisco.database.bar.co
mponent.DBArchiveComponent56909\craDistribution.dmp' WITH SKIP FAILED; nested exception
is:
java.sql.SQLException: Could not locate entry in sysdatabases for database
'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is entered
correctly., SQLException Details:
[SQLException] (ErrorMsg=Could not locate entry in sysdatabases for database
'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is entered
correctly. SQLState=08004, SQLErr#=911)
[Nested SQLException](ErrorMsg=BACKUP DATABASE is terminating abnormally.
SQLState=S1000, SQLErr#=3013)java.sql.SQLException: Could not locate entry in sysdatabases
for database 'craDistribution'. No entry found with that name. Make sure that the name is
entered correctly.
```

## 解決方案

完成以下步驟即可解決問題：

1. 從Windows服務停止CRS節點管理器。
2. 轉至**開始>程式> Microsoft SQL Server >查詢分析器**。
3. 在**連接到SQL Server**對話方塊中，輸入以下設定：在SQL Server欄位中，輸入Cisco CRS伺服器的名稱 *Servername\CRSSQL*。在Connect Using下，選擇**Windows Authentication**。
4. 按一下「OK」（確定）。將開啟SQL查詢分析器視窗。在螢幕的頂部中間，您可以選擇不同的資料庫，例如 *db\_cra*、*db\_reporitory*、*FCRasSvr*。
5. 檢查 *craDistribution* 資料庫是否存在。（*craDistribution* 資料庫可能不存在）。
6. 在SQL查詢分析器視窗中執行此查詢：

```
use db_cra;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use db_cra_repository;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO

use FCRasSvr;

exec craAddLocalDistributor '1'

GO
```

**注意：**建立 *craDistribution* 資料庫需要分鐘的時間。

7. 刷新CRS SQL Server上Enterprise Manager中的資料庫。
  8. 從可維護性中，啟用以下服務：Cisco案頭LDAP監控服務思科案頭同步服務
  9. 看到craDistribution資料庫後，請從Windows服務重新啟動CRS節點管理器。
- 完成這些步驟後，您應該能夠繼續進行備份。

## 已知的問題

以下是類似的已知問題：

- [CSCse15624](#)(僅限註冊客戶) — 存儲庫層中的ArrayIndexOutOfBoundsException
- [CSCtb16475](#)(僅限註冊客戶) — 解除安裝SR4 build 19，備份無法正常工作 ( BarsCLli丟失 )
- [CSCsy04635](#)(僅限註冊客戶) — 備份失敗，ARCHIVE\_CREATION\_ERROR
- [CSCtj11587](#)(僅限註冊客戶)— UCCX 8資料庫例項始終使用小寫字母

## 問題

UCCX備份失敗，並顯示以下錯誤消息：SFTPSFTP

## 解決方案

當為備份定義的路徑不是反斜線(\)時 ( 在大多數情況下是根目錄 ) ，就會發生此問題。確保輸入備份的路徑\。

## 相關資訊

- [IPCC Express:升級、備份和還原問題的故障排除提示](#)
- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)