

# CRS備份失敗 — 缺少STI備份服務

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[拓撲](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文描述Cisco Customer Response Solutions(CRS)伺服器 ( 3.x及更低版本 ) 未能備份的原因之一，並在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中提供解決方案。

**註：**有關與Cisco Unified Contact Center Express 7.x相關的備份問題的故障排除，請參閱[Unified Contact Center Express備份問題](#)。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.3(3)及更低版本
- Cisco CRS 3.x及更低版本

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](#)。

## 拓撲

雖然Cisco CallManager群集中的任何伺服器都可以是備份伺服器，但建議發佈伺服器資料庫伺服器作為備份伺服器。Cisco CallManager群集內需要一個備份伺服器。

資料來源伺服器（或備份目標）包含要為Cisco CallManager或思科客戶響應解決方案(CRS)備份的資料。Cisco CallManager群集可以包含零個或多個資料來源伺服器。將伺服器指定為資料來源伺服器（備份目標）。備份日誌檔案`stiBackup.log`位於以下資料夾中：C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs。

[圖1](#)演示拓撲。備份伺服器是CallManager，備份目標是CRS伺服器。

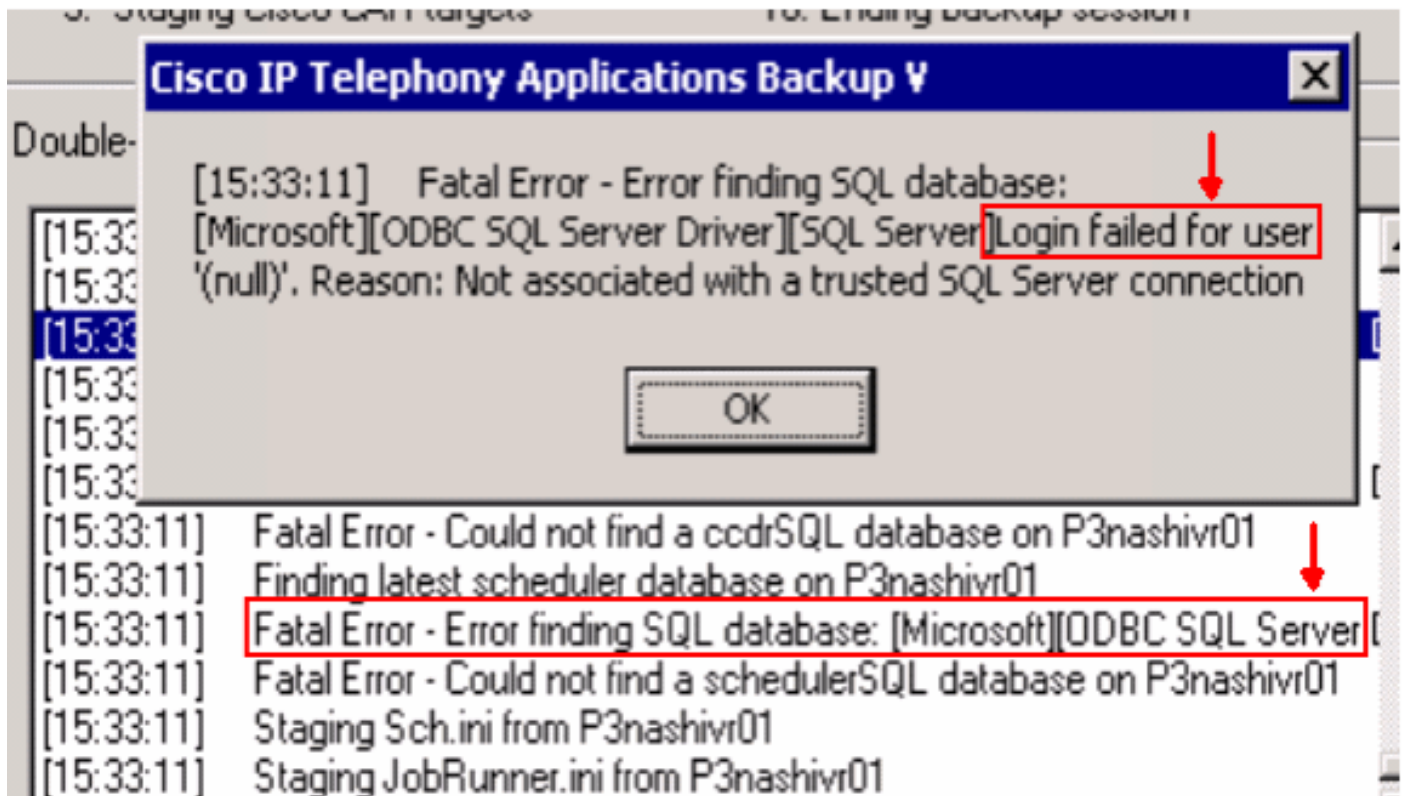
圖1 — 簡單的設定 — 備份伺服器(CallManager)和備份目標(CRS)



## 問題

在備份CRS伺服器時，STI備份服務失敗，使用者登入失敗 - SQL時出錯，如[圖2](#)所示。

圖2 — 嚴重錯誤 — 查詢SQL資料庫時出錯



## 解決方案

為了支援備份，必須在備份伺服器 and 目標上安裝STI備份服務。安裝會自動建立BackAdmin帳戶。此帳戶支援Cisco CallManager上的備份服務。您必須在備份伺服器 and 目標上為此帳戶使用相同的密碼。如果備份伺服器 and 目標上均沒有此帳戶 and 密碼，備份將失敗。

發生此問題時，CRS伺服器（備份）未安裝STI備份服務。為了解決此問題，請在備份目標(CRS)上安裝STI備份服務，並為BackAdmin帳戶分配與CallManager上BackAdmin帳戶使用的密碼相同的密碼。

## 問題

手動備份失敗率為98%，並出現Archive\_CREATION\_ERROR錯誤消息。

## 解決方案

發生此錯誤的原因是CRS伺服器無法訪問備份位置並將.tar檔案寫入備份資料夾。將儲存位置更改為本地伺服器以解決此問題。

## 相關資訊

- [整合客服中心Express備份問題](#)
- [CallManager STI備份服務和IP電話應用程式備份實用程式錯誤消息：STI備份服務不存在](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)