

Tips voor probleemoplossing van IPCC Express voor problemen bij upgrade, back-up en herstel

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[CRS 3.x en 4.x: Gemeenschappelijke fouten die zijn ontvangen tijdens back-up, herstel en upgrade](#)

[TCP-contactdoos onverwacht gesloten](#)

[Communicatiefout toepassen](#)

[LDAP-aanbieder Niet-beschikbaar uitzondering](#)

[Fout: GET From ARCHIVE REQUEST faalde met fout:-2147417842](#)

[Specifieke problemen gevonden tijdens back-up/herstel/upgrade](#)

[Uitgifte 1](#)

[Vraag 2](#)

[Vraag 3](#)

[Vraag 4](#)

[Vraag 5](#)

[Vraag 6](#)

[Vraag 7](#)

[Aanmelden vereist voor back-up/herstel/upgrade vanaf de BARS-server](#)

[Procedure voor het analyseren van logbestanden](#)

[Vaak voorkomende problemen tijdens CRS 6.0 Back-up en herstel](#)

[Time-outkwesitie voor applicaties](#)

[upgrade van CRS 3.5 naar 6.0 in standalone installatie](#)

[CRS 4.0\(x\) tot 6.0 upgrade](#)

[Links installatie/upgrade-proces](#)

[Gebruik van een pre-upgrade-tool](#)

[BARS-pagina leeg](#)

[Verzameling van BARS-weblogs](#)

[Back-ups falen van deze fout: * 86 - Onbekende fout opgetreden bij het aansluiten op de host](#)

[UCCX 7.x: BARS-back-upfalen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[UCCX 8.x: BARS-back-upfouten bij 87 %](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[UCCX 7.x back-uphennen herstellen met 15%](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Terugzetten mislukt bij 69%](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u problemen kunt oplossen bij het upgrade, het maken van back-ups en het herstellen van problemen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP-telefonie - BARS-systeem (Backup and Restore System)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco Unified Contact Center Express versies 3.x, 4.x, 6.x en 7.x.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

CRS 3.x en 4.x: Gemeenschappelijke fouten die zijn ontvangen tijdens back-up, herstel en upgrade

TCP-contactdoos onverwacht gesloten

Wanneer een back-up/herstel/upgrade (B/R/U) mislukt, ontvangt u mogelijk een bericht (weergegeven in rode tekst) op het BARS-scherm waarin staat dat `TCP-contactdoos onverwachts is gesloten. Terugzetten/back-up/upgrade is mislukt.`

Dit bericht is generiek en wordt weergegeven als er een storing in de back-up/herstel/upgrade-

handeling optreedt. Het is geen indicatie van het afbreken van de TCP-verbinding of van netwerkverbindingskwesties tussen CRS en de BARS-machines.

Communicatiefout toepassen

Probleem

CRS-back-up/herstel/patch/upgrade mislukt in BARS vanwege een wachttijd voor applet-communicatie (CRS-Java-applet wordt niet geladen in de browser waarin BARS-admin binnen 5 minuten loopt). De BARS-beheerder laat zien dat de archiefbestanden in het statusvenster zijn geëxtraheerd en het lijkt ongeveer 5 minuten te hangen voordat het de fout meldt. Het logbestand MCVD / MARC toont de reden voor de storing aan, omdat "de communicatie van de applet op tijd is getimed". Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCef91551](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Dit probleem kan zich voordoen als de browser die wordt gebruikt om BARS-beheerder te starten niet de vereiste instellingen bevat.

- De stekker van Java is nog niet geïnstalleerd of de juiste versie van JRE of de plug-in van Java is niet geïnstalleerd. In het dialoogvenster Internet-opties van Internet Explorer klikt u op het tabblad **Geavanceerd** en vervolgens klikt u op de kop **Java (Sun)**. Controleer of het vakje **Use Java 2 v.14.2_xx voor <applet>** is ingeschakeld.
- De standaardinstelling van de beveiliging werd gewijzigd. Klik in het dialoogvenster Internet-opties op het tabblad **Beveiliging**. Klik voor de lokale intranetzone op **Standaardniveau** en zorg ervoor dat het beveiligingsniveau is ingesteld op het standaard niveau (**middelgroot-laag**) of lager. Als u uw beveiligingsinstellingen hebt aangepast, klikt u op **Aangepast niveau** en zorgt u dat de Java-rechten niet worden ingesteld om **Java** uit te **schakelen**. Selecteer in plaats daarvan één van de drie veiligheidsniveaus. Zorg ervoor dat in het dialoogvenster aangepast niveau de instellingen voor geschriften van Java zijn ingesteld om **Java**-applicaties in te **schakelen** of te **proberen**.
- De standaardinstelling van de privacy is aangepast. Klik in het dialoogvenster Internet-opties op het tabblad **Privacy**. Zorg ervoor dat de Privacyinstelling is ingesteld op het standaardniveau (**middelgroot**) of lager.
- De proxy server die in de browser is ingesteld, is niet bereikbaar. Klik in het dialoogvenster **Internet-opties** op het tabblad **Connections** en vervolgens op **LAN-instellingen**. Als een proxy server is geconfigureerd, zorg er dan voor dat deze optie bereikbaar is of verwijder deze optie voor het gebruik van een proxy server.
- De veiligheidswaarschuwing is ingeschakeld. In het dialoogvenster **Internet-opties** klikt u op het tabblad **Geavanceerd** en vervolgens selecteert u de optie Beveiligingsopties. Controleer de **waarschuwing als het vakje voor veilig en niet veilig** aankruisvakje niet is ingeschakeld.

Oplossing

- Controleer of de NIC-binding op het CRS-vak juist is en het is NIC 1 gevolgd door NIC 2.
- Zorg ervoor dat het vakje CRS bereikbaar is vanaf de BARS-server.
- Zorg dat de pop Up Blocker uit is.
- Zorg ervoor dat de in de voorgaande paragraaf genoemde richtsnoeren worden gevolgd.
- Wanneer de browser wordt gevraagd om het Java-plug-in installatieprogramma te downloaden en uit te voeren, reageert u tijdig **met ja**. Het herstel kan nog steeds mislukken als de installatie langer dan 5 minuten duurt of als de installatie een herstart van de browser

vereist. In dergelijke gevallen dient u de browser opnieuw te starten en het bestand opnieuw te herstellen met hetzelfde archief. Kunt u ook tijdig reageren op een van de pop-up dialoogvensters van Internet Explorer, aangezien CRS-keer naar buiten komt als de applicatie niet in 5 minuten in de browser wordt geladen. Als de lens al is uitgeschakeld, moet u het herstel opnieuw opstarten.

Als het probleem blijft optreden, controleert u of de instellingen correct zijn en voert u de volgende stappen uit:

1. Ga in Internet Explorer naar **Gereedschappen > Sun Java** om de Java-console weer te geven. **N.B.:** Als de versie van Internet Explorer die u gebruikt, dit niet weergeeft in de menubalk, dan stelt u het Java-logo in de Windows-taakbalk op en klikt u met de rechtermuisknop op het logo en op **Open console**.
2. Zodra de Java-console wordt geopend, drukt u op de **5**-toets om het foutoptreden mogelijk te maken.
3. Gebruik BARS van deze browser van Internet Explorer om het herstel opnieuw uit te voeren.
4. Als het herstel mislukt, keert u terug naar het Java-console-venster, kopieert u alle tekst en voegt u deze toe aan een tekstbestand om het op te slaan voor de probleemoplossing.

[LDAP-aanbieder Niet-beschikbaar uitzondering](#)

Als de back-up niet met de foutmelding werkt, voert u de volgende stappen uit:

1. Controleer de logbestanden op de volgende waarden: `LDAP_CON_WAARSCHUWING` en `LDAP_CON_FOUT`. Als beide waarden bestaan, is het back-up-/herstel-/upgradeproces mislukt omdat de LDAP geen verbindingen van Cisco CRS accepteert.
2. Zorg ervoor dat de LDAP-servers (CallManager(s)) bereikbaar zijn vanaf het Cisco CRS-vak. Breng de LDAP server op als deze niet actief is.
3. Start de CRS-server opnieuw.

Opmerking: Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCse15624](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

[Fout: GET_From_ARCHIVE_REQUEST faalde met fout:-2147417842](#)

Probleem

CRS back-up\Restore mislukt wanneer BARS-server probeert back-up BARS-doel te maken. Het BARS-spoorbestand (in de map `C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS` op de BARS-server bevindt) geeft deze fout weer:

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

BARS-logdisplays:

```
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\GetProperties23293.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.

Oplossing

Voltooi deze stappen om BARS op de BARS-server uit te schakelen:

1. Sluit alle exemplaren van Internet Explorer.
2. Ga op de BARS-server naar **Start > Programma's > Administratieve hulpmiddelen > Component-services**.
3. **Component services > Computers > Mijn computer > COM+ toepassingen**.
4. Klik in het rechter venster met de rechtermuisknop op **BARS** en kies **Sluiten**.
5. Start de Admin Service van Internet Information Server (IS) vanaf het Service Control Panel opnieuw.
6. Start het foutieve herstel/back-up opnieuw.

Specifieke problemen gevonden tijdens back-up/herstel/upgrade

Uitgifte 1

Als u het RESTORE-proces hebt bereikt, kunt u uitzoeken welke stap en welk exacte percentage van het RESTORE-proces is mislukt. Er zijn 2 fasen voor het herstelproces: fase 1 en fase 2.

- Niveau 1 is van 0 tot 19% voor herstel en van 0 tot 33% voor Patching. Tijdens Fase1, tot de BARS schorst, wordt alle informatie inlogd bij het *CiscoMARC.log*. Als het upgradeproces tijdens deze tijd mislukt, kijk dan in *CiscoMARC.log*. Tijdens fase 1 wordt alleen de informatie over het clusterniveau bijgewerkt (**CCNApps > clusters > profilename > clusterafhankelijke ou**). De informatie over het knooppuntniveau (**CCNApps > clusters > profilename > knooppunten > nodeid > clusterafhankelijke ou**) wordt tijdens fase 2 bijgewerkt. Wanneer **BARS** opschort, geeft het een lijst met CRS-servers die moeten worden herstart. Volg het proces daarna.
- Fase 2 begint na 19%, wanneer de Cisco CRS server opnieuw start met de bevestiging van BARS om te hervatten. Alle informatie is vastgelegd in *MCVD.log*. Kijk naar `_FAILED` in het *MCVD.log* in het geval van defecten. In CRS 4.x/6.x gebruiken we het CRS met BARS voor een back-up/herstel/upgrade van de vorige versies zoals CRS 3.x/4.x.

Vraag 2

Tegen het einde van RESTORE, onderbreekt BARS en wacht dan op CRS om naar voren te komen. Zodra het stopcontact ophoudt, sluit het stopcontact. BARS wacht tot het signaal van de CRS-server komt nadat CRS 4.x is geïnstalleerd. Het is normaal om dit bericht te zien in de *barbi.log*:

```
596: Fri Aug 10 21:17:02.141 - TCPocket::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 - TCPocket::writeFully err=10054
606: Fri Aug 10 21:17:14.125 - HeartbeatDispatherThread 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 - HeartbeatDispatherThread id=3744 completed, closed=0
611: Fri Aug 10 21:17:14.125 - .. release class com_cisco_archive_impl_barbi::
  Thread *, refCnt
```

Vraag 3

Voor Cisco CRS 4.0(4)-upgrades moet u op **Nee** klikken. **Ik start mijn computer later met de radioknop** van stap 27 van de procedure *Upgroeve van de Cisco CRS-software* in het venster Onderhoud Complete om de 3.x-versie uit de registratiesleutel te verwijderen. Als u op **Ja** klikt, **wil ik opnieuw beginnen**, het upgradeproces mislukt met fouten, zoals *oudere versie van 3.x bestaat nog* bij stap 28 tussen kogels e en f. De bovenstaande informatie is van toepassing voor 4.0.5 upgrades van één server (co-resistente) upgrades in stap 31 van de procedure *Hiermee wordt de Cisco CRS-software verbeterd*.

Vraag 4

Wanneer u een upgrade uitvoert van Cisco CRS 3.5 naar Cisco CRS 4.0(5)/4.1(1)/6.0(1), dan faalt het proces in de Spanlink naar een terugzefase als de teamnamen die in de Cisco-desktopebeheerder zijn ingesteld, een **slash** bevatten. Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCsj23469](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Oplossing:

De teamnamen die in de Cisco-desktopebeheerder zijn ingesteld, kunnen geen slash bevatten. Als er een slash in een teamnaam bestaat, voltooi u deze stappen voordat u de upgrade start.

1. Open Cisco-desktopebeheerder en verwijder de teamnaam(en) die een slash bevat.
2. Maak een afwisselende teamnaam zonder een slash en vorm de zelfde afbeelding voor de nieuwe teamnaam. **Opmerking:** als u geen teamnamen zonder slashes wilt opnieuw maken, kan dit tijdens de upgrade leiden tot fouten.

Vraag 5

Zorg ervoor dat het pad naar het patcharchiefbestand in het CRS-vakje geen spaties bevat, terwijl u problemen hebt met het oplossen van patchproblemen. Dit probleem is gedocumenteerd in

Cisco Bug ID [CSCsa98554](#) (alleen geregistreerde klanten).

Vraag 6

Tijdens de upgrade van 3.x naar 4.0.4, na een succesvol herstel, zijn het subsysteem voor Enterprise Data Systeem en VOIP-bewaking niet in gebruik. Controleer de CDBRTool-logbestanden onder `C:\programfiles\Cisco\Desktop\logs` op de CRS-server. Kijk naar de fout CDBRAPI::TerugzettenAllLCCs RestoreLCCData is mislukt. Dit is het relevante logfragment:

```
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.
```

Als een tijdelijke oplossing gaat u terug naar de vorige CRS-versie en verwijdert u het lege item uit het telefoonboek in de Cisco-desktopbeheerder. Neem nu de back-up op de oude versie van CRS, upgrade naar 4.0 en voer vervolgens de terugzetbewerking uit.

Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco Bug ID [CSCse63244](#) (alleen geregistreerde klanten).

Opmerking: Als de retourcode 19 is in plaats van 2, zorg er dan voor dat het telefoonboek van de werknemer geen komma of een ander teken bevat dan een numeriek cijfer in het veld Telefoonnummer.

Vraag 7

Probleem

Wanneer u handmatig een back-up probeert te maken van de UCCX 7.X-toepassing, wordt deze fout teruggegeven: * 1326 - Fout bij registreren: Onbekende naam of slecht wachtwoord.

Oplossing

Om het probleem op te lossen, controleert u eerst de MCVD-logbestanden (zie [Procedure voor het analyseren van de logbestanden](#) om de stammen te controleren).

Als het gebruikte wachtwoord niet correct is, gebruikt UCCX de oude aanmeldingsgegevens om toegang te krijgen tot de hoofdmap. Hier zijn de werkronen voor deze kwestie:

- Bewaar de oude aanmeldingsgegevens op de back-upserver.
- Als u het gebruikerswachtwoord op de back-upserver wijzigt, update het wachtwoord in de UCCX en start u de UCCX-server opnieuw op.

Voltooi anders de volgende stappen:

1. Configureer een account in de reserveserver van Windows.
2. Maak een nieuwe back-upmap.
3. Pas de nieuwe gebruiker de volledige controle over de map aan en deel de map.

4. Stel vanuit de back-uplocatie van de UCCX-server de padnaam in voor `< reserveserver > \< gedeelde map >`, de gebruikersnaam voor `< reserveserver > \< gebruikers-id >` en het wachtwoord

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCth19279](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

[Aanmelden vereist voor back-up/herstel/upgrade vanaf de BARS-server](#)

- BARS-back-up/terugzetten-logbestanden zijn op deze locaties opgeslagen: `C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup*. *C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Restore*. *`
- BARS Trace-logbestanden zijn opgeslagen op `C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS*. *`
- BARS Barbi-log is opgeslagen op `C:\WINNT\system32\barbi.log`

[Procedure voor het analyseren van logbestanden](#)

1. Kijk naar de back-up- (of terugzetten)-bestanden op `C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup (of terugzetten)` in de BARS-server.
2. Gebaseerd op de tijdstempel, kijk in de Trace-logboeken. Ze zijn beschikbaar op `C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS` op de BARS-server.
3. De Trace-logboeken geven korte informatie over de uitzondering. Ga naar de betreffende CRS-server en controleer de MCVD-logbestanden voor die periode. Zoek naar `back-up_fail`, `Restore_fail`, `upgrade_faalde` mnemonics in die logs voor de respectievelijke bediening (B/R/U) mislukking. Als de fout optrad voordat BARS 19% opschort, controleer dan de MARC-logbestanden.
4. Zodra u het geheugensteuntje hebt bereikt dat in de bovenstaande stap is gespecificeerd, kunt u de exacte beschrijving van de fout bekijken. Bijvoorbeeld, zou u deze berichten kunnen zien: `Communicatiefout toepassenUitzondering op archiefcomponentuitzondering van Spanlink-archieffcomponentCDBR-gereedschap mislukt` Deze berichten zijn informatief en vertellen de fout waarmee B/R/U is geconfronteerd. Op basis van het onderdeel zijn de volgende extra stammen nodig (behalve de bovengenoemde): `SL-archieffonderdeel: c:\program files\cisco\desktop\log\CDBRTool.* DB Archief component:`

[Vaak voorkomende problemen tijdens CRS 6.0 Back-up en herstel](#)

[Time-outkwesitie voor applicaties](#)

Probleem

De applet times out en het Restore proces mislukken wanneer op de **OK**-knop niet wordt gedrukt tijdens de beveiligingswaarschuwingen en de privacy-waarschuwingen. Deze veiligheidswaarschuwingen worden vaak achter het kindervenster in het oudervenster van BARS-pagina weergegeven. Vanuit de sporen kunt u deze kwestie vinden omdat er een gat van precies 5 minuten is. Bijvoorbeeld:


```
[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, statusM-
essage=timed out initializing applet's communication
```

Mogelijke oplossingen

1. Sleep het kindervenster handmatig naar de hoek van het scherm en verander de venstergrootte, zodat het midden zichtbaar is voor alle beveiligingswaarschuwingen.
2. Houd de focus op de BARS-hoofdpagina en minimaliseer het kindervenster. Houd alle pop-up dialoogvensters bij.
3. In Internet-opties kunt u de beveiligingsinstellingen en de privacy-instellingen beperken tot **Laag** voordat u het herstelproces start. Terug terugkeren na het herstellen. (Dit wordt niet aanbevolen omdat de implicaties van deze actie vanuit het zoekbeveiligingsperspectief niet zijn geverifieerd).

[upgrade van CRS 3.5 naar 6.0 in standalone installatie](#)

De upgrade CRS 3.5 tot 6.0 moet worden gevolgd zoals alleen in de installatiehandleiding voor [Cisco Customer Response Solutions](#) wordt beschreven. Het maken van een back-up van CRS 3.5, het opnieuw opnemen van een afbeelding en het proberen te herstellen via de instellingen van CRS 6.0 is geen geldig scenario.

Aangezien dit geen ondersteund scenario is, is de enige oplossing om terug te keren naar CRS 3.5.

[CRS 4.0\(x\) tot 6.0 upgrade](#)

Tijdens een CRS 4.0-6.0-upgrade, als u na de upgrade een ander licentiepakket hebt geüpload (niet hetzelfde pakket dat in CRS 4.0 is geüpload), wordt het licentiepakket *Geen* van de licentiepaginatronen in AppAdmin weergegeven. Sommige van de menu's AppAdmin worden niet gebruikt.

Als de klant bijvoorbeeld CRS 4.1 met een standaardlicentie heeft en upgrades naar CRS 6.0 met een hoogwaardige licentie heeft, dan ontbreken na de upgrade naar CRS 6.0 enkele menu's in AppAdmin. In **AppAdmin > Control Center > Informatiepagina voor licentie**, wordt het licentiepakket *zonder* weergegeven.

Oplossing: Verandert de waarde van het CRS-licentiefilter in LDAP naar het nieuwe licentietype.

Invoering van LBP-licentiefilter:

CCNA/clusters/<ProfileName>/ClsuterSpecific.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

Nadat u de wijzigingen in LDAP hebt uitgevoerd, start u CRS Node Manager opnieuw op de CRS Server.

[Links installatie/upgrade-proces](#)

De installatie-, upgrade- en herstelprocessen zijn zeer belangrijke processen, en moeten overeenkomstig de handleiding aandachtig worden gevolgd. Soms kunnen BARS overschakelen naar de *niet-antwoordende* staat. Cisco raadt u aan het gehele proces van upgrade, installatie en herstel bij te wonen.

[Gebruik van een pre-upgrade-tool](#)

Zoals wordt beschreven in de installatiehandleiding, moet u het Pre-Upgrade Tool (PUT) uitvoeren voordat u het herstelproces uitvoert. Het gebruik ervan is om de CRS 6.0-licentie in LDAP te injecteren, zodat het reservekopiebestand de 6.0-licenties bevat.

[BARS-pagina leeg](#)

De BARS-weergavepagina wordt tijdens het herstelproces met tussenpozen leeg verklaard. Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco Bug ID [CSCsa82969](#) ([alleen geregistreerde](#) klanten). Dit is een cosmetische kwestie. U lost dit probleem op door het kindervenster te verfrissen (druk op F5). Dit dient alleen te gebeuren in het BARS-statusvenster en niet in het hoofdvenster van BARS-herstel.

[Verzameling van BARS-weblogs](#)

Voordat u de Cisco CallManager-server opnieuw afbeeldt, moeten de BARS-loggen worden opgeslagen. Raadpleeg [Logs die vereist zijn voor back-up/herstel/upgrade](#) voor meer informatie. De bestandsdetails worden vermeld in de [Cisco IP-telefonie \(BARS\) beheergids voor back-up en herstel](#).

[Back-ups falen van deze fout: * 86 - Onbekende fout opgetreden bij het aansluiten op de host](#)

Probleem

Geplande en handmatige back-ups falen bij fout *** 86 - Onbekende fout opgetreden tijdens verbinding met host**. Back-upstelsysteem accepteert netwerkpad- en rekeninginformatie, maar de back-up faalt.

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Toegang tot de UCCX server en navigeer naar **Start > Run** en type **CET**.
2. Klik op **NO** wanneer het waarschuwingsbericht verschijnt.
3. Kies **com.cisco.crs.cluster.fig.ArchiveAdminConfig**.
4. Dubbelklik aan de rechterkant op het record-ID.
5. Klik op het tabblad **com.cisco.com.cisco.com.cluster.fig.ArchiveAdminConfig** en wis het wachtwoord onder Back-upopslag.
6. Klik op **Toepassen**.
7. Navigeren in op **appadmin > Gereedschappen > Terug en herstellen**.
8. Typ het nieuwe wachtwoord onder Backup Storage Lock en klik op **Update**.

Nadat u deze stappen hebt voltooid, kunt u de back-up uitvoeren. Als de back-up faalt, start u de server opnieuw en probeer u de back-up opnieuw. Als de back-up nog steeds faalt, kunt u naar

CET navigeren, alle velden wissen en vervolgens de nieuwe informatie voor de opslaglocatie typen.

[UCCX 7.x: BARS-back-upfalen](#)

[Probleem](#)

BARS-back-up faalt bij deze foutmelding:

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

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCsy04635](#) (alleen [geregistreeerde](#) klanten).

[Oplossing](#)

Start de Node Manager opnieuw om dit probleem op te lossen.

[UCCX 8.x: BARS-back-upfouten bij 87 %](#)

[Probleem](#)

Back-up staat op 87%, waarbij CCXCOMPONENT een fout van 30% oplevert.

[Oplossing](#)

U kunt dit probleem oplossen door deze opdracht vanuit de interface van de opdrachtregel te gebruiken:

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

[UCCX 7.x back-uphennen herstellen met 15%](#)

[Probleem](#)

Wanneer u probeert een back-up van UCCX 7.x te herstellen, blijft deze 15% en ontvangt u deze foutmelding:

```
Aangezien de back-up is gemaakt wanneer HA en aangezien dit andere knooppunt momenteel niet in  
het cluster bestaat, kan deze niet worden voortgezet.
```

[Oplossing](#)

Aangezien de back-up is gemaakt in een omgeving met hoge beschikbaarheid, moeten beide

knooppunten in de cluster aanwezig zijn zodat u de informatie kunt herstellen. U kunt de back-upbestanden in een hoge beschikbaarheid herstellen met behulp van een van deze opties:

- Als de instelling met een hoge beschikbaarheid al bestaat en beide knooppunten als deel van dezelfde cluster worden toegevoegd, is het herstelproces gelijk aan de ontwikkeling met één knooppunt; U kunt deze functie uitvoeren vanuit elk knooppunt en u kunt de gegevens in beide knooppunten herstellen.
- Als de instelling met een hoge beschikbaarheid niet is geïnstalleerd en beide knooppunten opnieuw zijn geïnstalleerd voordat u Unified CCX installeert, dient u deze stappen uit te voeren om het volgende te herstellen: Start het herstelproces vanaf het eerste knooppunt. Bij terugzetten wordt 15% voltooid en wordt u gevraagd het tweede knooppunt aan het cluster toe te voegen. Voeg het tweede knooppunt toe via de wizard Setup. Nadat u het tweede knooppunt hebt toegevoegd, is het herstel voltooid en is de instelling voor hoge beschikbaarheid gereed.

[Terugzetten mislukt bij 69%](#)

[Probleem](#)

Wanneer u UCCX 4.5-server opwaardeert naar 7.0, worden UCCX 4.5-gegevens niet hersteld met deze fout:

```
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
```

[Oplossing](#)

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCsr56145](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). De tijdelijke versie is om het 7.0(1)-systeem te repareren met de nieuwste servicerelease (SR) en om het herstel opnieuw uit te voeren.

[Gerelateerde informatie](#)

- [UCCX-gegevens herstellen mislukt met de foutmelding "Geen CRS Config Datastore primaire status in knooppunt 1"](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)