

有關升級、備份和還原問題的IPCC Express故障排除提示

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[CRS 3.x和4.x:備份、還原和升級過程中收到常見錯誤](#)

[TCP套接字意外關閉](#)

[Applet通訊錯誤](#)

[LDAPProviderUnavailable異常](#)

[錯誤：GET FROM ARCHIVE REQUEST失敗，錯誤為：-2147417842](#)

[備份/恢復/升級期間發現的特定問題](#)

[問題1](#)

[問題2](#)

[問題3](#)

[問題4](#)

[問題5](#)

[問題6](#)

[問題7](#)

[從BARS伺服器備份/還原/升級所需的日誌](#)

[分析日誌的過程](#)

[CRS 6.0備份和恢復測試過程中面臨的常見問題](#)

[Applet超時問題](#)

[在獨立設定中將CRS 3.5升級到6.0](#)

[CRS 4.0\(x\)升級到6.0](#)

[安裝/升級過程無人參與](#)

[使用升級前工具](#)

[條形圖頁面變為空白](#)

[BARS日誌的集合](#)

[備份失敗，錯誤為：* 86 — 連線到主機時發生未知錯誤](#)

[UCCX 7.x:BARS備份失敗](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[UCCX 8.x:BARS備份失敗率為87%](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[UCCX 7.x從備份恢復掛起15%](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[恢復失敗率達69%](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

[簡介](#)

本文檔介紹如何對CRS升級、備份和還原問題進行故障排除。

[必要條件](#)

[需求](#)

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP電話備份和還原系統(BARS)

[採用元件](#)

本文檔中的資訊基於Cisco Unified Contact Center Express版本3.x、4.x、6.x和7.x。

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](#)。

[CRS 3.x和4.x:備份、還原和升級過程中收到常見錯誤](#)

[TCP套接字意外關閉](#)

當備份/還原/升級(B/R/U)失敗時，您可能會在BARS螢幕上收到一條消息（以紅色文本顯示），指示TCP Socket//

此消息是通用消息，在備份/恢復/升級操作出現任何故障時顯示。它不表示TCP連線斷開或CRS和BARS電腦之間存在任何網路連線問題。

[Applet通訊錯誤](#)

[問題](#)

由於等待小程序通訊超時（CRS Java小程序無法載入到BARS管理員在5分鐘內運行的瀏覽器），BARS中的CRS備份/恢復/補丁/升級失敗。BARS管理員顯示它在狀態視窗中提取了存檔檔案

，並且在報告故障前似乎掛起約5分鐘。MCVD/MARC日誌檔案將故障原因顯示為「初始化applet通訊超時」。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCef91551](#)(僅限註冊客戶)。

如果用於運行BARS admin的瀏覽器不包含所需的設定，則可能發生此問題。

- Java外掛尚未安裝，或者它沒有安裝JRE或Java外掛的正確版本。在Internet Explorer的「Internet選項」對話方塊中，按一下**Advanced**頁籤，向下滾動到**Java(Sun)**標題。驗證是否已選中**Use Java 2 v.14.2_xx for <applet>**覈取方塊。
- 預設安全設定已修改。在「Internet選項」對話方塊中，按一下**安全**頁籤。對於本地Intranet區域，按一下**Default Level**，並確保將安全級別設定為預設級別(**Medium-Low**)或以下。如果自定義了安全設定，請按一下**自定義級別**，並確保未將Java許可權設定為**禁用Java**。請改為選擇三個安全級別之一。在自定義級別對話方塊中，確保「Java小程式的指令碼」設定為**啟用或提示**。
- 已修改預設隱私設定。在「Internet選項」對話方塊中，按一下**Privacy**頁籤。確保「隱私」設定設定為預設級別(**中**)或以下。
- 無法訪問在瀏覽器中配置的代理伺服器。在「**Internet Options**」對話方塊中，按一下**Connections**頁籤，然後按一下**LAN settings**。如果已配置代理伺服器，請確保其可訪問或取消選中此選項以使用代理伺服器。
- 已啟用安全警告。在「**Internet Options**」對話方塊中，按一下**Advanced**頁籤，向下滾動到**Security**標題。確保取消選中**Warn if changing between secure and not secure mode**覈取方塊。

解決方案

- 檢查CRS盒上的NIC繫結是否正確，它是NIC 1後跟NIC 2。
- 確保可以從BARS伺服器訪問CRS盒。
- 確保已關閉彈出視窗阻止程式。
- 確保遵循前一節中提到的準則。
- 當瀏覽器提示下載並運行Java外掛安裝程式時，及時響應**yes**。如果安裝時間超過5分鐘，或者安裝需要重新啟動瀏覽器，則恢復仍可能失敗。在這種情況下，只需重新啟動瀏覽器，並使用相同的歸檔檔案重新運行恢復。此外，請及時響應任何Internet Explorer瀏覽器彈出對話方塊，因為如果在5分鐘內未將Applet載入到瀏覽器中，CRS將超時。如果已超時，則只需再次重新啟動還原。

如果問題仍然存在，請確保設定正確，然後完成以下步驟：

1. 在Internet Explorer中，轉至**工具> Sun Java控制檯**以顯示Java控制檯。注意：如果您使用的Internet Explorer版本未在選單欄中顯示此項，請在Windows工作列中找到Java徽標，按一下右鍵徽標，然後選擇「開啟控制台」。
2. Java控制檯開啟後，按**5**鍵以啟用調試。
3. 使用此Internet Explorer瀏覽器中的BARS可再次運行還原。
4. 如果恢復再次失敗，請返回Java控制檯視窗，複製所有文本，然後貼上到文本檔案中，以便儲存文本以進行故障排除。

[LDAPProviderUnavailable異常](#)

如果備份失敗並出現錯誤消息，請完成以下步驟：

1. 檢查日誌中的以下值：`LDAP_CON_WARNING`和`LDAP_CON_ERROR`。如果兩個值都存在，則備份/恢復/升級過程將失敗，因為LDAP不接受來自Cisco CRS的連線。

2. 確保可以從Cisco CRS盒訪問LDAP伺服器(CallManager)。如果LDAP伺服器未運行，請將其啟動。
3. 重新啟動CRS伺服器。

注意：此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCse15624](#)中(僅限[註冊](#)客戶)。

錯誤：GET FROM ARCHIVE REQUEST失敗，錯誤為：-2147417842

問題

當BARS伺服器嘗試備份BARS目標時，CRS備份\還原失敗。BARS跟蹤檔案(位於BARS伺服器上的C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS資料夾中)顯示以下錯誤：

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

BARS日誌顯示：

```
Staging Cisco Customer Response Solutions target Ipc
Opening session for backup on Ipc
Opened session successfully on Ipc
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 Ipc.
```

解決方案

完成以下步驟，關閉BARS伺服器上的BARS：

1. 關閉Internet Explorer的所有例項。
2. 在BARS伺服器上，轉至開始>程式>管理工具>元件服務。
3. 展開元件服務>電腦>我的電腦> COM+應用程式。
4. 在右窗格中，按一下右鍵BARS，然後選擇Shut down。
5. 從「服務控制面板」重新啟動Internet Information Server(IIS)管理服務。
6. 再次運行失敗的還原/備份。

備份/恢復/升級期間發現的特定問題

問題1

如果您已達到RESTORE進程，請找出升級進程失敗的RESTORE進程的步驟和準確百分比。還原過程有兩個階段：階段1和階段2。

- 第1階段：恢復為0 - 19%，修補為0 - 33%。在Stage1期間，直到BARS暫停為止，所有資訊都

記錄到 *CiscoMARC.log*。如果升級過程在此期間失敗，請檢視 *CiscoMARC.log*。在第1階段，只更新群集級別資訊(CCNAps > clusters > profilename > clusterdependent ou)。節點級別資訊(CCNAps > clusters > profilename > Nodes > nodeid > clusterdependent ou)在第2階段更新。當BARS掛起時，它提供需要重新啟動的CRS伺服器的清單。之後再執行流程。

- 第2階段在19%之後啟動，此時思科CRS伺服器將重新啟動，並向BARS確認恢復。所有資訊都記錄在 *MCVD.log* 中。如果失敗，在 *MCVD.log* 中查詢 `_FAILED`。在CRS 4.x/6.x中，我們使用帶有BARS的CRS執行備份/還原/升級，而不是從以前的版本(如CRS 3.x/4.x)執行備份/還原/升級。

問題2

在RESTORE即將結束時，BARS將暫停，然後等待CRS啟動。一旦暫停，就會關閉插槽。BARS在安裝CRS 4.x後等待來自CRS伺服器的訊號。在 *barbi.log* 中看到以下消息是正常的：

```
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
```

問題3

對於Cisco CRS 4.0(4)升級，您必須按一下 **No, I will restart my computer later** 單選按鈕(在 *Maintenance Complete* 視窗中升級Cisco CRS軟體過程中的步驟27中)，以便從登錄檔項中刪除3.x版本。如果按一下 **Yes, I want to restart**，則升級過程將失敗，並出現錯誤，如 `28ef3.x` 以上資訊適用於升級Cisco CRS軟體過程中的步驟31中的4.0.5單伺服器(共存)升級。

問題4

從Cisco CRS 3.5升級到Cisco CRS 4.0(5)/4.1(1)/6.0(1)時，如果Cisco Desktop Administrator中配置的組名包含斜槓，則該過程在Spanlink恢復階段會失敗。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsj23469](#)(僅限註冊客戶)。

解決方案：

在Cisco Desktop Administrator中配置的組名稱不能包含斜槓。如果任何團隊名稱中存在斜槓，請在開始升級之前完成以下步驟。

1. 開啟Cisco Desktop Administrator，並刪除包含斜槓的團隊名稱。
2. 建立不帶斜槓的備用團隊名稱，並為新團隊名稱配置相同的對映。**注意：**如果不重新建立團隊名稱而不使用斜槓，則可能導致升級過程中失敗。

問題5

在排查修補問題的過程中，請確保CRS框中的修補程式歸檔檔案的路徑不包含空格。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsa98554](#)(僅限註冊客戶)。

問題6

從3.x升級到4.0.4期間，在成功恢復後，企業資料子系統和VOIP監控子系統。檢查CRS伺服器上的 `C:\programfiles\Cisco\Desktop\logs` 下的CDBRTool日誌。查詢錯誤CDBRAPI::RestoreAllLCCs RestoreLCCData failed。以下是相關日誌片段：

```
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.
```

解決方法：返回至先前的CRS版本，並在Cisco Desktop Administrator的電話簿中刪除空白條目。現在，對舊版本的CRS進行備份，升級到4.0，然後執行還原操作。

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCse63244](#)(僅限註冊客戶)。

註：如果返回代碼是19而不是2，請確保員工電話簿在「電話號碼」欄位中不包含逗號或任何其他數字字元。

問題7

問題

當您嘗試手動備份UCCX 7.X應用程式時，將返回以下錯誤：* 1326 -

解決方案

要解決此問題，請首先檢查MCVD日誌(請參見[分析日誌的過程](#)部分以檢查日誌)。

如果使用的密碼不正確，UCCX將使用舊憑證來訪問共用資料夾。以下是此問題的解決方法：

- 將舊憑證保留在備份伺服器站點。
- 如果您更改備份伺服器上的使用者密碼，請更新UCCX中的密碼，然後重新啟動UCCX伺服器。

否則，請完成以下步驟：

1. 在Windows備份伺服器中配置帳戶。
2. 建立新的備份資料夾。
3. 分配新使用者對資料夾的完全控制權，並共用資料夾。

4. 從UCCX伺服器備份位置，將路徑名設定為\\<backup server>\<shared folder>，將使用者名稱設定為<backup server>\<user id>，並將密碼設定為此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCth19279](#) (僅限[註冊客戶](#))。

[從BARS伺服器備份/還原/升級所需的日誌](#)

- BARS備份/還原日誌儲存在以下位置：`C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup*. *C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Restore*. *`
- BARS跟蹤日誌儲存在`C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS*. *`
- BARS Barbi日誌儲存在`C:\WINNT\system32\barbi.log`

[分析日誌的過程](#)

1. 檢視BARS伺服器中位於`C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\BARS\Backup(或還原)`的備份(或還原)日誌。
2. 根據時間戳，檢視跟蹤日誌。可從BARS伺服器中的`C:\Program Files\Cisco\Trace\BARS`獲取這些資訊。
3. 跟蹤日誌提供有關異常的簡短資訊。要檢視詳細資訊，請轉至各自的CRS伺服器，並檢查該時間段的MCVD日誌。在這些日誌中搜尋`backup_failed`、`restore_failed`和`upgrade_failed`異常，以瞭解各自的操作(B/R/U)失敗。如果BARS掛起之前19%發生故障，請檢查MARC日誌。
4. 達到上述步驟中指定的助記符號後，即可檢視錯誤的精確描述。例如，您可能會看到以下消息：`AppletSpanlinkCDBR`這些消息具有資訊性，並告知由於哪個B/R/U失敗而出現的錯誤。基於該元件，需要以下附加日誌(除了上述日誌之外)：`SLc:\program files\cisco\desktop\log\CDBRTool.* DB Archive`

[CRS 6.0備份和恢復測試過程中面臨的常見問題](#)

[Applet超時間題](#)

問題

當安全警報和隱私警報期間未按一下OK按鈕時，Applet超時並且恢復過程失敗。這些安全警報通常顯示在父BARS頁面視窗的子視窗後面。從跟蹤日誌中，您可以找到此問題，因為存在正好為5分鐘的間隔。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
```

可能的解決方案

1. 手動將子視窗拖向螢幕的角落，並減小視窗大小，以便對任何安全警報都顯示中心。
2. 將焦點保持在BARS首頁上，並最小化子視窗。跟蹤任何彈出對話方塊。
3. 在「Internet選項」中，在開始還原過程之前，將安全設定和隱私設定降低到**低**。還原過程後恢復。(不建議這樣做，因為從瀏覽器安全形度來看，此操作的影響尚未驗證)。

[在獨立設定中將CRS 3.5升級到6.0](#)

必須按照[思科客戶響應解決方案安裝指南](#)中的說明進行CRS 3.5到6.0的升級。對CRS 3.5進行備份、重新映像並嘗試通過CRS 6.0設定進行還原不是有效的方案。

由於這不是支援的方案，因此唯一的解決方法是恢復到CRS 3.5。

[CRS 4.0\(x\)升級到6.0](#)

在CRS 4.0到6.0升級期間，如果在升級後上載了不同的許可證包（不是在CRS 4.0中上載的同一包），則許可證包型別將在AppAdmin的許可證資訊頁面中顯示*None*，並且某些AppAdmin選單將丟失。

例如，如果客戶的CRS 4.1具有標準許可證，並且升級到具有高級許可證的CRS 6.0，那麼升級到CRS 6.0後，AppAdmin中缺少某些選單。在AppAdmin >控制中心>許可證資訊頁面中，許可證包型別顯示無。

解決方案：將LDAP中的CRS許可證篩選器值更改為新的許可證型別。

LDAP許可證篩選器條目

: CCNApps/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

在LDAP中執行更改後，在CRS伺服器上重新啟動CRS節點管理器。

[安裝/升級過程無人參與](#)

安裝、升級和恢復過程是非常關鍵的過程，必須按照本指南小心操作。有時，BARS可以轉換到Not Responding狀態。思科建議您見證升級、安裝和還原的整個過程。

[使用升級前工具](#)

如安裝指南所述，必須先運行升級前工具(PUT)才能執行還原過程。其用途是將CRS 6.0許可證插入到LDAP中，以便備份存檔包含6.0許可證。

[條形圖頁面變為空白](#)

在還原過程中，BARS顯示頁面會間歇地變為空白。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsa82969](#)（僅限註冊客戶）。這是一個表面問題。要解決此問題，請刷新子視窗（按F5）。這應該僅在BARS狀態視窗上完成，而不是在BARS恢復主視窗中完成。

[BARS日誌的集合](#)

在重新映像Cisco CallManager伺服器之前，必須儲存BARS日誌。如需詳細資訊，請參閱[備份/還原/升級所需的日誌](#)。[Cisco IP Telephony Backup and Restore System\(BARS\)管理指南](#)中提到了檔案詳細資訊。

[備份失敗，錯誤為：* 86 — 連線到主機時發生未知錯誤](#)

問題

計畫備份和手動備份失敗，錯誤* 86 — 連線到主機時發生未知錯誤。備份系統接受網路路徑和帳戶資訊，但備份失敗。

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 訪問UCCX伺服器並導航到**開始>運行**，然後鍵入CET。
2. 出現警告消息時，按一下**NO**。
3. 選擇**com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig**。
4. 在右側，按兩下記錄ID。
5. 按一下**com.cisco.crs.cluster.config.ArchiveAdminConfig**頁籤，然後清除「備份儲存」下的密碼。
6. 按一下「**Apply**」。
7. 導航到**Appadmin > Tools > Backup and Restore**。
8. 在「備份儲存位置」下，鍵入新密碼，然後按一下**更新**。

完成這些步驟後，您可以運行備份。如果備份失敗，請重新啟動伺服器，然後重試備份。如果備份仍失敗，您可以導航到CET，清除所有欄位，然後鍵入儲存位置的新資訊。

[UCCX 7.x:BARS備份失敗](#)

問題

BARS備份失敗，並顯示以下錯誤消息：

```
%MCVD-AC_SPANLINK-7-UNK:Exception thrown
while invoking and running BarsCLI:
Exception=com.cisco.archive.ArchiveException:
BarsCLI failed to backup Spanlink config
此問題已記錄在Cisco錯誤ID CSCsy04635(僅限註冊客戶)。
```

解決方案

為了解決此問題，請重新啟動節點管理器。

[UCCX 8.x:BARS備份失敗率為87%](#)

問題

備份在87%處掛起，而CCXCOMPONENT在30%處出錯。

解決方案

為了解決此問題，請從命令列介面運行以下命令：

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

[UCCX 7.x從備份恢復掛起15%](#)

[問題](#)

當您嘗試恢復UCCX 7.x的備份時，它會以15%的速率掛起，您會收到以下錯誤消息：

HA。

[解決方案](#)

由於備份是在高可用性環境中進行的，因此兩個節點都必須位於群集中才能還原資訊。可以使用以下選項之一在高可用性部署中還原備份檔案：

- 如果高可用性設定已經就位，並且這兩個節點都作為同一群集的一部分新增，則恢復過程類似於單節點部署；它可以從任何節點執行，並將在兩個節點上恢復資料。
- 如果未安裝高可用性設定，並且在安裝Unified CCX之前更新或重新映像了這兩個節點，請完成以下步驟以恢復：從第一個節點啟動還原過程。恢復將完成15%，並將提示您將第二個節點新增到群集中。通過安裝嚮導新增第二個節點。新增第二個節點後，恢復將完成，高可用性設定將準備就緒。

[恢復失敗率達69%](#)

[問題](#)

將UCCX 4.5伺服器升級到7.0時，UCCX 4.5資料的恢復將失敗，並出現以下錯誤：

```
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.SLRcdgArchiveComponent; 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
```

[解決方案](#)

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsr56145](#) (僅限[註冊](#)客戶)。因應措施是使用最新的服務版本(SR)為7.0(1)系統打補丁，然後再次運行還原。

[相關資訊](#)

- [UCCX資料還原失敗，並出現錯誤消息「Fail to update CRS Config Datastore primary state in node 1」](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)