



Сбой резервного копирования CRS – отсутствие службы резервного копирования STI

Содержание

Введение
Предварительные условия
Требования
Используемые компоненты
Условные обозначения
Топология
Проблема
Решение
Дополнительные сведения

Введение

В этом документе описана причина, по которой сервер Cisco Customer Response Solutions (CRS) не может выполнить резервное копирование, а также предоставляется решение, которое необходимо выполнить в среде Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager версии 3.3(3) и более ранних версий
- Cisco CRS версии 3.x и более ранних версий

Сведения, приводимые в этом документе, были получены на материале устройств в специальной лабораторной среде. Все описываемые в данном документе устройства были запущены со стандартными заводскими настройками. При работе в действующей сети убедитесь, что вы понимаете все возможные последствия выполнения любой команды.

Условные обозначения

Ознакомьтесь с документом Вспомогательные условные обозначения Cisco, в котором содержатся дополнительные сведения об

условных обозначениях в документах.

Топология

Несмотря на то, что любой сервер в кластере Cisco CallManager может быть сервером резервного копирования, рекомендуется, чтобы сервером резервного копирования был сервер базы данных издателя. В кластере Cisco CallManager должен находиться один сервер резервного копирования.

Сервер исходных данных (или цель резервного копирования) содержит данные, резервную копию которых следует создать для Cisco CallManager или Cisco Customer Response Solutions (CRS). Кластер Cisco CallManager может не содержать серверов исходных данных, содержать один сервер или два. Можно назначить сервер в качестве сервера исходных данных (цель резервного копирования). Файл журнала резервного копирования `stiBackup.log` расположен в следующей папке: `C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs`.

На рис. 1 показана топология. Сервер резервного копирования – это CallManager, а цель резервного копирования – сервер CRS.

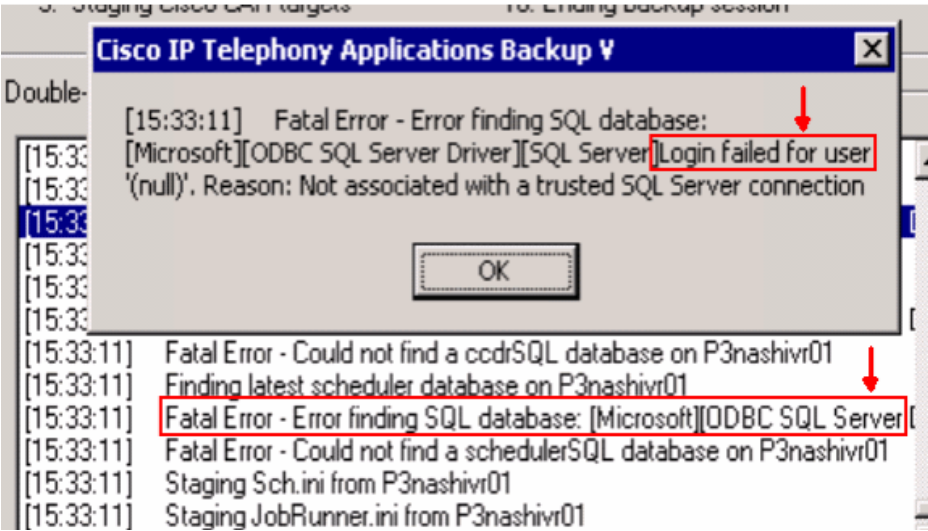
Рис. 1. Простая настройка – сервер резервного копирования CallManager и цель резервного копирования (CRS)



Проблема

При резервном копировании сервера CRS служба резервного копирования STI завершается с ошибкой **Login failed for user** или **Fatal Error - Error finding SQL database**, как показано на рис. 2.

Рис. 2. Критическая ошибка – ошибка при обнаружении базы данных SQL



Решение

Чтобы поддерживать резервное копирование, служба резервного копирования STI должна быть установлена как на сервере резервного копирования, так и на целевом сервере. Установка автоматически создает учетную запись **BackAdmin**. Эта учетная запись поддерживает службу резервного копирования в Cisco CallManager. Необходимо использовать одинаковый пароль для учетной записи, как на сервере резервного копирования, так и на целевом сервере. Без этой учетной записи и пароля на обоих серверах резервное копирование завершится с ошибкой.

При возникновении этой проблемы сервер CRS (резервное копирование) не имеет установленной службы STI. Чтобы устранить эту проблему, установите службу резервного копирования STI на целевом сервере резервного копирования (CRS) и назначьте тот же пароль для учетной записи **BackAdmin**, который используется для учетной записи **BackAdmin** в CallManager.

Дополнительные сведения

- **CallManager Сообщение об ошибке в службе резервного копирования STI и средстве резервного копирования приложений IP-телефонии: служба резервного копирования STI не существует.**
- **Техническая поддержка и документация – Cisco Systems**

© 1992-2010 Cisco Systems, Inc. Все права защищены.

Дата генерации PDF файла: Jan 05, 2010

<http://www.cisco.com/support/RU/customer/content/106/1065654/crs-bkup-fail.shtml>
