

UCCX备份失败故障排除，并显示错误消息

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[故障排除](#)

[日志收集](#)

[日志分析](#)

[纠正措施](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何对Unified Contact Center Express (UCCX)无法备份并显示错误消息进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Unified Contact Center Express
- 通过SSH客户端的CLI访问
- 了解NTP

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- UCCX 12.5.1

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

UCCX已停止通过计划任务进行备份。当您尝试执行手动备份作业时，备份失败，并显示错误消息“ERROR：UCCX DBReplication is not set properly，Backup completed unsuccessfully”（错误

: 未正确设置UCCX DBReplication , 备份未成功完成)。

Status							
① ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...							
Backup details							
Tar Filename:	2023-10-11-23-30-04.tar						
Backup Device:	NETWORK						
Operation:	BACKUP						
Percentage Complete:	16%						
Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *	
UCCX	UCX1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_cdpagt.log	
UCCX	UCX1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_config.log	
UCCX	UCX1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ucprefs.log	
UCCX	UCX1	SYSLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_syslogagt.log	
UCCX	UCX1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ccxcomponent.log	
UCCX	UCX1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_rpt.log	

UCCX备份失败

故障排除

首先，您需要通过从所有节点Pub和Sub请求CLI命令的输出确认服务器的运行状况：

- show status
- 实用工具诊断测试
- show network cluster
- 实用工具ntp状态
- 实用工具复制状态
- 实用程序复制运行时间状态
- 实用工具uccx复制状态
- 实用工具uccx数据库运行状况检查
- 实用工具uccx运行状况检查全部

在这些CLI命令的输出中，大多数问题与NTP或DBReplication相关。

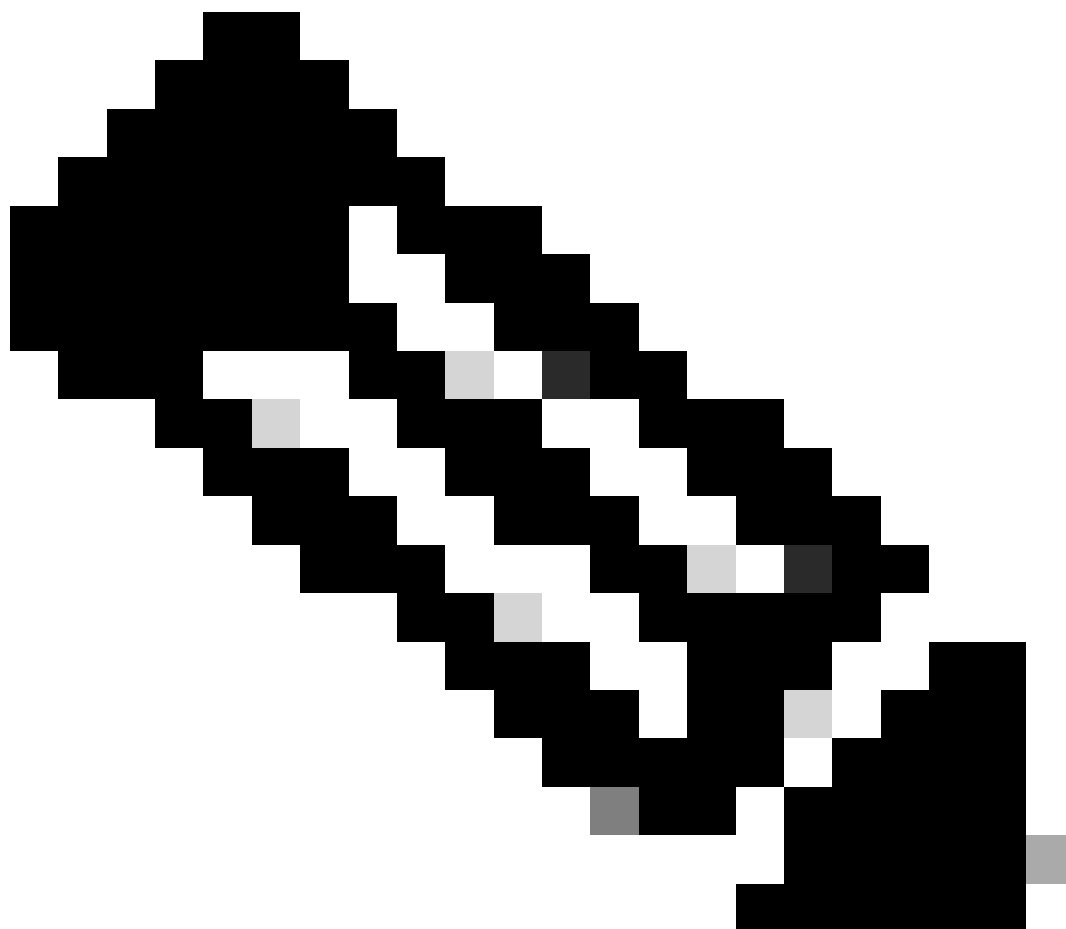
为了获得最佳性能，PUB必须与NTP服务器同步的推荐层级是4或更低。层数大于5可能会导致同步问题，进而影响DBReplication。有关NTP故障排除的详细信息，请参阅[Unified Communications Manager上的NTP故障排除](#)一文。链接文章适用于Unified Communications Manager，但适用于所有VOS产品。

下面是DBReplication定义，用于了解您要查看的DBReplication状态的值。

Value	Meaning	Description
0	Initialization State	Replication is in the process of setting up. A setup failure can occur if replication is in this state for more than an hour.
1	The Number of replicates is incorrect	Set up is still in progress. This state is rarely seen in versions 6.x and 7.x; in version 5.x, it indicates that the setup is still in progress.
2	Replication is good	Logical connections are established and the tables are matched with the other servers on the cluster.
3	Mismatched tables	Logical connections are established but there is an uncertainty whether the tables match. In versions 6.x and 7.x, all servers could show state 3 even if one server is down in the cluster. This issue can occur because the other servers are unsure whether there is an update to the User Facing Feature (UFF) that has not been passed from the subscriber to the other device in the cluster.
4	Setup Failed/Dropped	Server no longer has an active logical connection in order to receive any database table across the network. No replication occurs in this state.

DBR复制状态定义

[可以在CUCM数据库复制问题故障排除](#)一文中了解有关DBReplication故障排除的详细信息。链接的文章适用于Unified Communications Manager，但也适用于UCCX。



注意：在以上链接的文章中，未提及某些特定于UCCX的命令。因为文章针对CUCM更加具体。但是，整个流程也适用于UCCX。例如，`utils uccx dbreplication repair all`。

在此场景中，UCCX服务器的运行状况良好。

```

admin:utils ntp status
ntpd (pid 17304) is running...
[
  remote          refid          st t when poll reach  delay  offset  jitter
=====
[██████████] [██████████]  3 u  378 1024  375   0.516 -105.29 101.020
[██████████] [██████████]  2 u 1005 1024  377   0.566  -1.562  73.904
[██████████] [██████████]  3 u  846 1024  377   0.489 -46.009  44.767

synchronised to NTP server ([██████████]) at stratum 3
time correct to within 62 ms
polling server every 1024 s

Current time in UTC is : [██████████]
Current time in [██████████] is : [██████████]

```

NTP同步状态

```

admin:utils dbreplication runtimestate

Server Time: [██████████]

Cluster Replication State: Replication status command started at: [██████████]
Last Completed Table: cuicreportdefinition
888 tables checked out of 888

DB Version: ccm12_5_1_11003_511

Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from uccx-pub (2 Servers):

SERVER-NAME          IP ADDRESS          PING          DB/RPC/          REPL.          Replication          REPLICATION SETUP
-----            -
uccx-sub              [██████████]        0.295         Y/Y/Y            0              (g_3)                (2) Setup Completed
uccx-pub              [██████████]        0.028         Y/Y/Y            0              (g_2)                (2) Setup Completed

```

DBReplication状态

日志收集

清除可能导致问题的运行状况和其他组件后，您可以继续收集日志中在备份尝试失败期间生成的某些其他数据。从显示错误消息的同一屏幕上，可以下载生成的CCX组件日志文件，该文件与失败的备份一致。

Status

❗ ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...

Backup details

Tar Filename: 2023-10-11-23-30-04.tar
 Backup Device: NETWORK
 Operation: BACKUP
 Percentage Complete: 16%

Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *
UCCX	UCC1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCC1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCC1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCC1	SYSLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCC1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCC1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_ucc1_uccx_phx_rpt.log

CCX组件日志

日志分析

从日志中。

日志文件:

```
=====
服务器 :
功能 : UCCX
组件 : CCXCOMPONENT
完成时间 : 2021-10-01-12-03-21
结果代码 : 24-Ontape无法备份UCCX数据库
结果字符串 : 错误
=====
```

它能够备份组件，开始备份。

```
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : -----开始Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) -----
-----
```

然后，检查可用的内存。

```
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : Unified CCX数据库备份的可用空间= 85622509568字节
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : 为Unified CCX数据库备份找到了足够的磁盘空间
```

之后，它会检测到它是高可用性(HA)设置。

```
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : 这是UCCX高可用性设置
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : Unified CCX集群中有两个节点
```

启动备份。

```
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : HA -发布方节点。备份已启动
```

```
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : 正在创建Unified CCX数据库的磁带备份.....
2021-10-01 12:03:15 : 信息 : 正在执行[源/opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t
STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] ...
```

但是，它在此阶段失败。

```
2021-10-01 12:03:19 : 信息 : 执行的结果[源/opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -
t STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] , returnCode : [256] ,
Output : [使用备份和恢复过滤器/bin/gzip -c。
存档失败- ISAM错误 : 在存档备份期间出错。
```

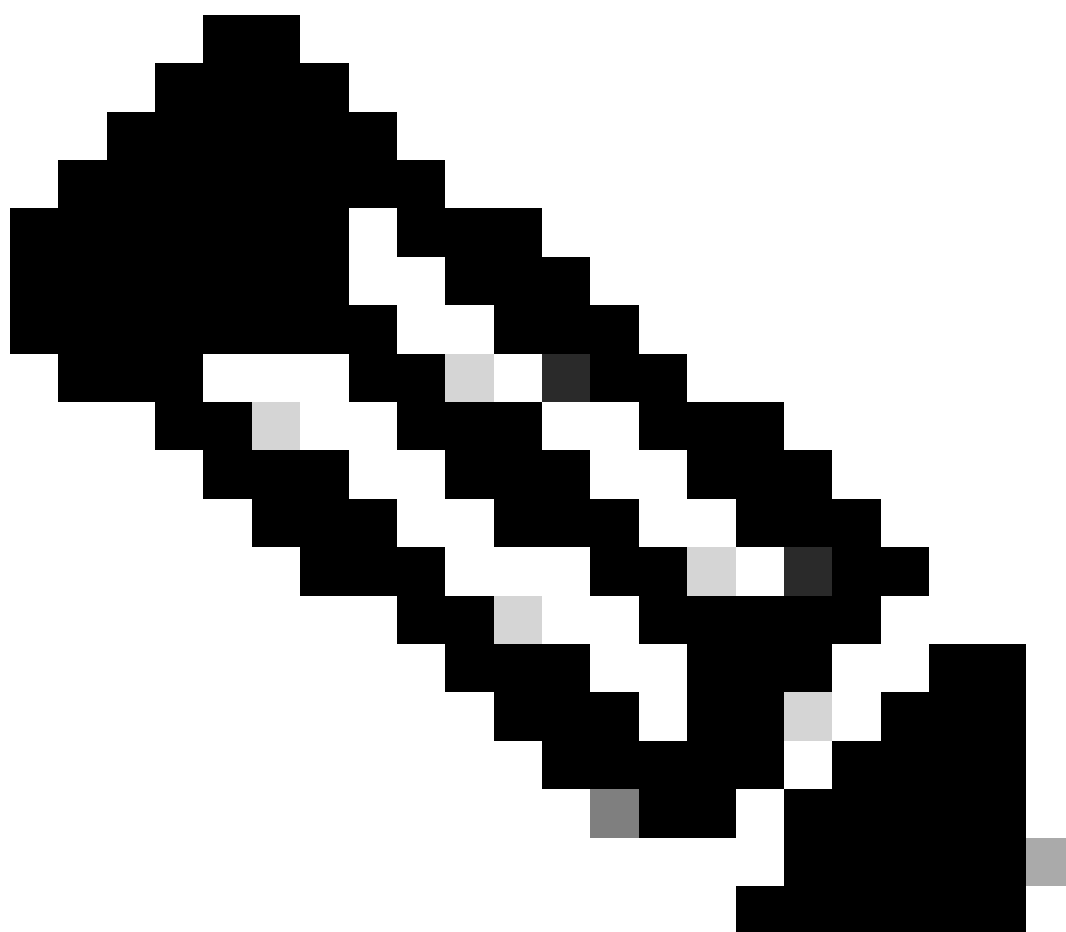
计划结束。]

```
2021-10-01 12:03:19 : 信息 : 磁带备份失败。
2021-10-01 12:03:19 : 信息 : -----退出Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) , 并返回
Code = 24 : 未成功-----
2021/10/01 12:03:19 : DO_Backup数据库脚本无法工作
```

纠正措施

在CLI中重新启动这些服务：

- DRF主服务和DRF本地服务
 - 实用服务重新启动主思科DRF（在PUB上）
 - 实用服务重新启动本地Cisco DRF（在两个节点上）
 - 数据库服务
 - 实用服务重新启动Cisco Unified CCX数据库（在两个节点上）
-



注意：重新启动这些服务不会影响服务器的主要功能。但是，您可以在维护时段运行这些命令。

然后，运行手动备份并验证是否成功。系统将显示一条成功消息。

Status

 SUCCESS: Backup Completed...

Backup details

Tar Filename:	2021-10-04-18-32-48.tar
Backup Device:	NETWORK
Operation:	BACKUP
Percentage Complete:	100%

备份已完成

手动成功备份后，计划任务也开始工作。

相关信息

- [排除Unified Communications Manager上的NTP故障](#)
- [排除CUCM数据库复制问题](#)
- [思科技术支持和下载](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。