

오류 메시지와 함께 UCCX 백업 실패 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제 해결](#)

[로그 수집](#)

[로그 분석](#)

[정정 작업](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 UCCX(Unified Contact Center Express)의 백업 실패 및 오류 메시지 표시 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Unified Contact Center Express
- SSH 클라이언트를 통한 CLI 액세스
- NTP 이해

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCX 12.5.1

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

UCCX가 예약된 작업을 통해 백업을 중지했습니다. 수동 백업 작업을 수행하려고 하면 "ERROR:

UCCX DBReplication is not set up successfully, Backup completed unsuccessfully" 오류 메시지와 함께 백업이 실패합니다.

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	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 백업 실패

문제 해결

먼저 모든 노드 Pub 및 Sub에서 CLI 명령의 출력을 요청하여 서버의 상태를 확인해야 합니다.

- 상태 표시
- 유틸리티 진단 테스트
- 네트워크 클러스터 표시
- utils ntp 상태
- utils dbreplication 상태
- utils dbreplication runtimestate
- uccx dbreplication 상태 유틸리티
- uccx 데이터베이스 상태 점검 유틸리티
- uccx 상태 사용모두 선택

이러한 CLI 명령의 출력 중에서, 문제의 대부분은 NTP 또는 DBReplication과 관련이 있습니다.

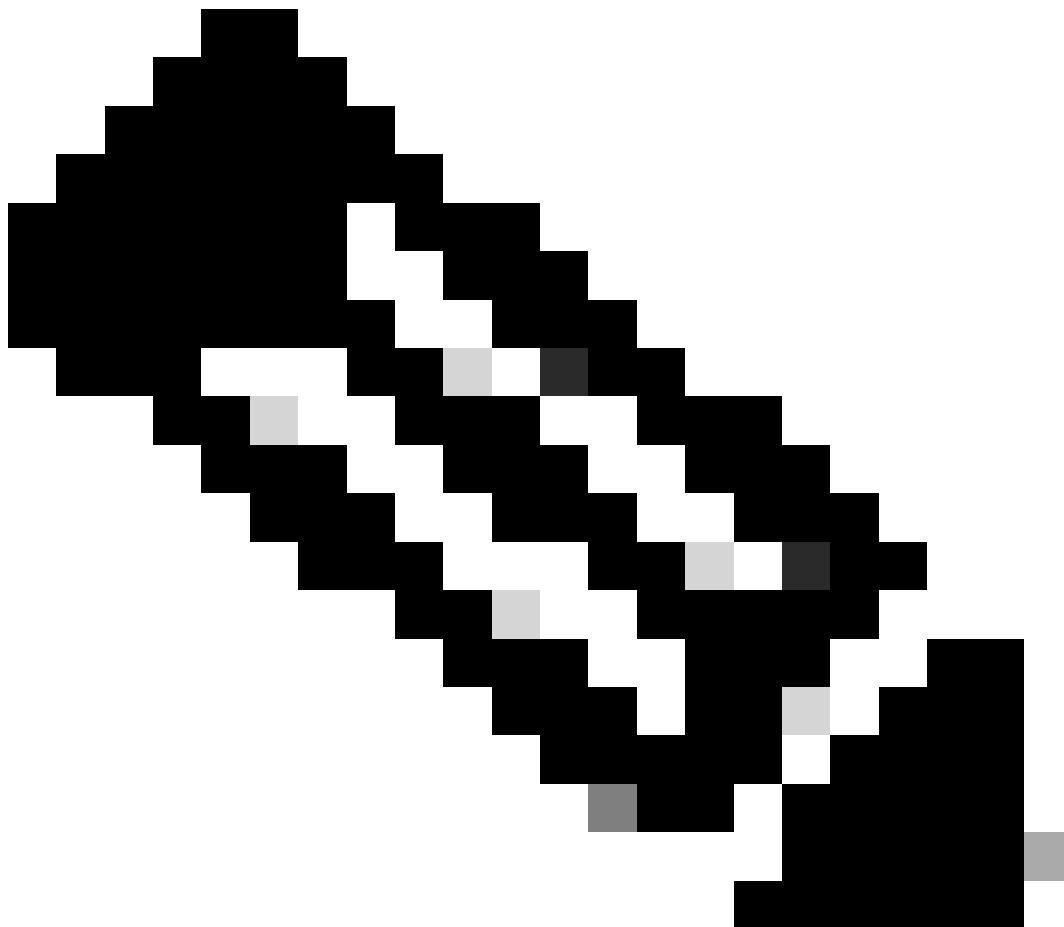
최적의 성능을 위해 PUB가 NTP 서버와 동기화되어야 하는 권장 계층 수준은 4 이하입니다. 5보다 높은 지층은 DBReplication에 차례로 영향을 미칠 동기화 문제를 일으킬 수 있습니다. NTP 트러블 슈팅에 대한 자세한 내용은 Unified [Communications Manager](#)에서 NTP 트러블슈팅 [을 참조하십시오](#). 연결된 문서는 Unified Communications Manager를 위한 것이지만 모든 VOS 제품에 적용됩니다.

다음은 DBReplication 상태에 대해 보고자 하는 값이 무엇인지 이해하기 위한 DBReplication 정의입니다.

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.

DBR복제 상태 정의

DBReplication Troubleshooting(CUCM [데이터베이스 복제 문제 트러블슈팅](#))에서 DBReplication Troubleshooting(DBReplication 트러블슈팅)에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다. 연결된 문서는 Unified Communications Manager용이지만 UCCX에도 적용됩니다.



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	UCK1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCK1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCK1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCK1	SYSLAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCK1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCK1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_phx_rpt.log

CCXComponent 로그

로그 분석

로그에서요.

로그 파일:

```

=====
서버:
기능: UCCX
구성 요소: CCXCOMPONENT
완료 시간: 2021-10-01-12-03-21
결과 코드: 24-Ontape가 UCCX DB를 백업하지 못했습니다.
결과 문자열: ERROR
=====

```

구성 요소를 백업할 수 있으며 백업을 시작합니다.

2021-10-01 12:03:15 :정보: ----- Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) ----- 시작

그런 다음 사용 가능한 메모리를 확인합니다.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Unified CCX DB 백업에 사용 가능한 공간 = 85622509568바이트
 2021-10-01 12:03:15 :INFO: Unified CCX DB 백업을 위한 충분한 디스크 공간을 찾았습니다.

그런 다음 HA(High Availability) 설정임을 감지합니다.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: UCCX 고가용성 설정입니다.
 2021-10-01 12:03:15 :INFO: Unified CCX 클러스터에 노드 2개 있음

백업이 시작됩니다.

2021-10-01 12:03:15 :정보: HA - 게시자 노드. 백업 시작

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Unified CCX DB의 온테이프 백업을 만드는 중...
 2021-10-01 12:03:15 :INFO: [source /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t STUDIO
 > /common/df/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] 를 실행하는 중...

그러나 이 단계에서는 실패합니다.

2021-10-01 12:03:19 :INFO: [source /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t STUDIO

> /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] 실행 결과, returnCode :[256], 출력
:[백업 및 복원 필터 /bin/gzip -c 사용.
아카이브 실패 - ISAM 오류: 아카이브 백업 중 오류가 발생했습니다.

프로그램 오버.]

2021-10-01 12:03:19 :INFO: 온테이프 백업에 실패했습니다.

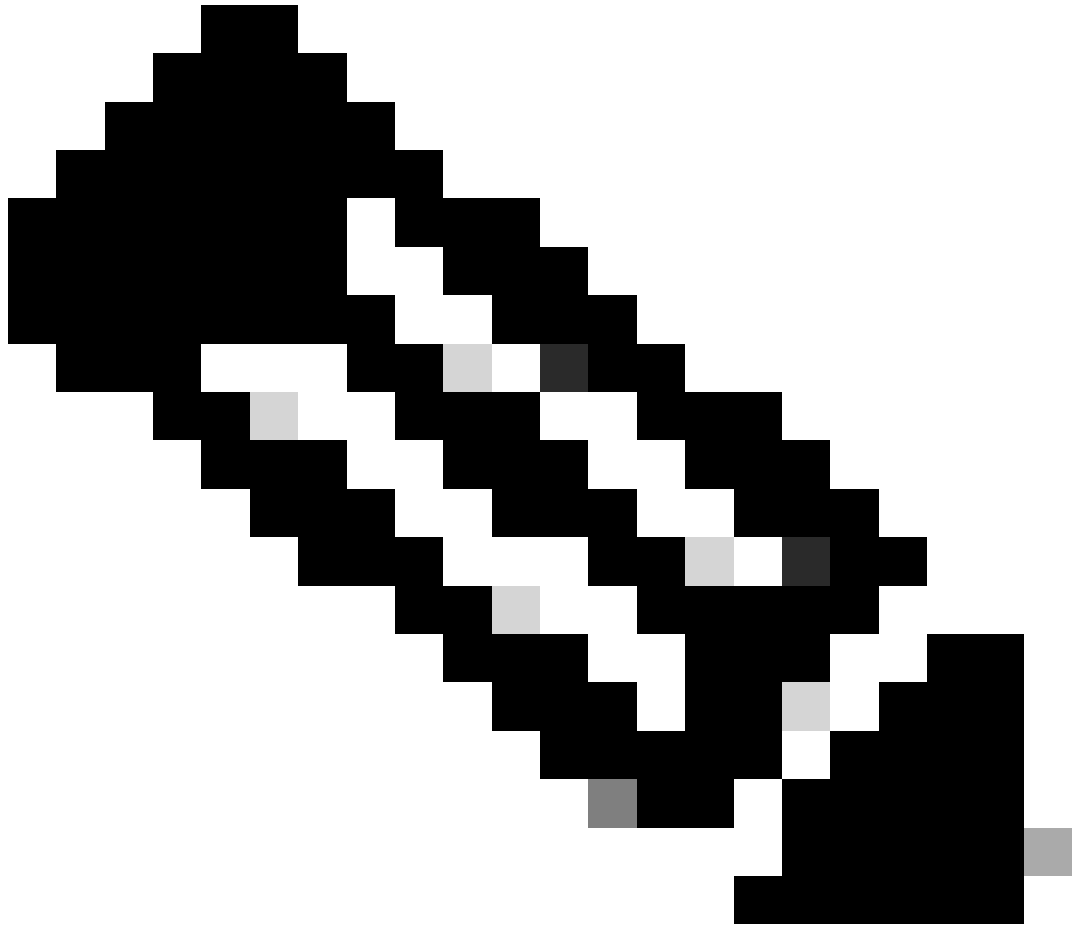
2021-10-01 12:03:19 :INFO: ----- Exit Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) with
returnCode = 24 : 실패 -----

2021/10/01 12:03:19: DO_Backup DB 스크립트가 작동하지 않음

정정 작업

CLI에서 다음 서비스를 다시 시작합니다.

- DRF 마스터 및 DRF 로컬 서비스
 - 유틸리티 서비스 재시작 Cisco DRF Master(PUB에서)
 - 유틸리티 서비스 다시 시작 Cisco DRF 로컬 (두 노드에서)
- 데이터베이스 서비스
 - 유틸리티 서비스 다시 시작 Cisco Unified CCX 데이터베이스(두 노드 모두)



참고: 이러한 서비스를 다시 시작해도 서버의 기본 기능에는 영향을 주지 않습니다. 그러나 유지 보수 기간 중에는 명령을 실행할 수 있습니다.

그런 다음 수동 백업을 실행하고 성공을 확인합니다. 성공 메시지가 나타납니다.

Status



SUCCESS: Backup Completed...

Backup details

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

백업 완료

수동 백업이 성공적으로 완료되면 예약된 작업도 작동하기 시작합니다.

관련 정보

- [Unified Communications Manager에서 NTP 문제 해결](#)
- [CUCM 데이터베이스 복제 문제 해결](#)
- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.