

Guía de planificación del Cisco ICM 4.6.2

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[El Guía de planificación del Cisco ICM no cubre](#)

[Prepárese para su actualización del Cisco ICM](#)

[Varias correspondencias de accesos de actualización](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

[Cisco CallManager y IPIVR \(IPCC\)](#)

[Microsoft SQL server 6.5 a actualización SQL 7.0](#)

[Actualización del Microsoft Windows 2000](#)

[Planee su actualización del Cisco ICM](#)

[Tareas de planificación previa de ICM](#)

[Cisco ICM que proyecta para el hardware](#)

[Requisitos mínimos y recomendaciones](#)

[Planificación previa para software de terceros](#)

[Requisitos de software de terceros](#)

[Proyección de la compatibilidad del Switch del Cisco ICM](#)

[Consideraciones especiales para el Cisco ICM](#)

[Respaldo de datos](#)

[Plan predeterminado de ruta](#)

[Planes de prueba después de la actualización](#)

[Planificación de plazos y cronología](#)

[Consideraciones relativas al tiempo](#)

[Calendarios de la actualización del Cisco ICM \(estimaciones por el nodo\)](#)

[Horario y cronología de eventos del Cisco ICM](#)

[Ponga su pedido para el software de Cisco ICM](#)

[Actualización de software de Cisco ICM: Preparaciones por nodo](#)

[Programa del éxito de la actualización del Cisco ICM](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe la información de planificación apropiada necesaria para actualizar los diversos componentes de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) de la versión 4.0.x a 4.1.x o de 4.5.x a 4.6.2. Si usted planea actualizar a 4.6.2 de una versión anterior (2.x, 3.x), usted debe primero actualizar a 4.1.x o a 4.5.x. Si usted planea actualizar la versión de 4.0.x ICM o de más

adelante, usted puede actualizar directamente a ICM 4.6.2. Refiera a los [Release Note del Cisco ICM 4.6.x](#).

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Primer soporte y troubleshooting del Cisco ICM del nivel
- Cómo planear las actualizaciones
- La administración y troubleshooting del sistema ICM de Cisco

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Requisitos de hardware mínimo para la versión 4.6.2 del Cisco ICM
- Versión 6.5 del Microsoft SQL server
- Versión 7.0 del Microsoft SQL server
- Actualización del Microsoft Windows 2000

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de ejecutarlo.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

El Guía de planificación del Cisco ICM no cubre

Este documento no cubre:

1. Cómo actualizar el Microsoft SQL server de la versión 6.5 a 7.0 (compatible con el Cisco ICM 4.5.0 y posterior), o el Microsoft Windows NT al Windows 2000 (compatible con ICM 4.6.2 y posterior).
2. Cómo actualizar el ICM. La documentación se significa solamente como Guía de planificación para que software ICM a una Gerente de proyecto de la actualización sea utilizada conjuntamente con el documento del proceso de la actualización de ICM para 4.6.x.
3. No cubren otros componentes que interconectan con el ICM tal como Internet Protocol Contact Center (IPCC) incluyendo el CallManager, el escritorio de la respuesta de voz interactiva IP (IVR), del Integración de telefonía de computadora (CTI)/al cliente, el Unity, al asistente personal, al Auto Attendant, o ninguna soluciones de la grabación en este documento. Es muy probablemente necesario incluir o considerar esos otros componentes

en la planificación general de su actualización de ICM porque ciertas versiones del ICM son compatibles con ciertas versiones de los otros componentes. Se incluye en este documento una sección del mapa de ruta/de la asignación para ayudarle a planear las actualizaciones múltiples conjuntamente con el ICM.

La mayoría de los componentes en la habitación del producto ICM prevén la Redundancia. Hay dos modelos de redundancia en el conjunto ICM:

- Espera en caliente
- Ejecución sincronizada

Es importante entender las diferencias entre los dos modelos y que los componentes ICM utilizan cada tipo. Esto afecta a la manera que su sistema actúa durante la actualización.

Para los CallRouters ICM, los madereros, los NIC, los gateways periféricos (PG), los gateways CTI (CGs), y los servidores del operating system (OS) CTI, los dos lados redundantes se refieren comúnmente como el "lado A" y "lado B". Para la Estación de trabajo de administración del distribuidor (AW), los lados se refieren como distribuidor primario y secundario.

El WebView y el Historical Data Server (HDS) son modelos híbridos. "Duplicó" el WebView o la implementación HDS consiste en el WebView o la opción HDS que coexiste con un par primario o del distribuidor secundario AW. Aunque conforme a la operación del distribuidor subyacente el AW, el proceso de replicación del HDS se ejecute y el WebView valida las conexiones cliente en los ambos lados simultáneamente. Sin embargo, durante los clientes del WebView del error no se reorientan dinámicamente al otro lado, ni es cualquier pedido del historial (que vengan probablemente del WebView o del monitor ICM) reorientado al otro lado HDS, si existe uno.

[Prepárese para su actualización del Cisco ICM](#)

[Varias correspondencias de accesos de actualización](#)

Como su primer paso hacia una actualización de software de Cisco ICM, cree un trayecto de actualización. Esta trayectoria se debe proyectar para asegurarse que el estado coherente, compatibilidad, los procesos correctos existe, y la documentación actualizada está referida. Esta sección delinea los pasos recomendados al éxito. Si su sistema resuelve actualmente las especificaciones de hardware y software para ICM 4.6.2 y el ICM es el único componente que usted planea actualizar, después las hojas de operación (planning) pueden ser más fáciles y menos largas. La mayoría de los clientes no entran en esta categoría. El hardware es normalmente la primera consideración seguida por el software de tercero. Aunque está ido a menudo hacia fuera, es imprescindible que usted alcance su sistema entero y se asegura de que otros componentes, eventualmente, están requeridos ser actualizados sobre la base de la actualización de versión ICM. La compatibilidad del software se debe también confirmar primero entre las versiones.

[Escenario 1:](#)

Hardware upgrade > ICM version 4.6.2 upgrade > SQL version 7.0 upgrade >
Microsoft Windows 2000 upgrade

[Escenario 2:](#)

Hardware upgrade > NAM version 4.6.2 upgrade > SQL version 7.0 upgrade >
Windows 2000 upgrade

Escenario 3:

Hardware upgrade > ICM version 4.6.2 upgrade > CallManager version x.x >
IPIVR version x.x > SQL version 7.0 upgrade > Windows 2000 upgrade

Escenario 4:

Hardware upgrade > NAM version 4.6.2 upgrade > CallManager version x.x >
IPIVR version x.x > > SQL 7.0 version upgrade > Windows 2000 upgrade

Cisco ICM/NAM

En una arquitectura de dos niveles del servicio de procesamiento de datos, software de Cisco ICM que recibe los pedidos de ruta de la red portadora y adelante de las ellas a un cliente ICM. Un NAM contiene generalmente solamente una pequeña configuración que permita que rutee directamente un subconjunto de llamadas y que envíe las otras peticiones al cliente apropiado ICM. El NAM recibe las respuestas de la ruta del cliente ICM y adelante ellas a la red portadora.

Una guía de la planificación de la actualización 4.6.x está disponible específicamente para los sistemas NAM.

Cisco CallManager y IPIVR (IPCC)

Tres componentes importantes forman el sistema IPCC: Cisco ICM, Cisco CallManager, y soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS/CRA), específicamente los componentes IPIVR/QueueManager.

Estos componentes combinados proporcionan las funciones del Distribuidor automático de llamadas (ACD), incluyendo el monitoreo y control del estado de agente, de la encaminamiento, y de los Datos en espera de los contactos, de las capacidades de CTI, de las informaciones en tiempo real para los agentes y los supervisores, y del informe histórico de administración.

Microsoft SQL server 6.5 a actualización SQL 7.0

Cisco requiere que cualquier cliente ICM primero actualice a la versión de ICM 4.6.2 y entonces a la versión de SQL 7.0. El periodo de prueba entre las actualizaciones debe ser por lo menos siete días.

Nota: El SQL2000 no se soporta actualmente con ICM 4.6.2.

Actualización del Microsoft Windows 2000

Cisco requiere que los clientes ICM primero actualicen a ICM 4.6.2 y entonces al Windows 2000. El periodo de prueba entre las actualizaciones debe ser por lo menos siete días. La documentación aprobada para una actualización del Windows 2000 (información crítica incluyendo de la Estructura de dominio) es disponible desde la página de la [información de soporte de Microsoft](#) en el sitio Web de Cisco.

Planee su actualización del Cisco ICM

Hay varias áreas de importancia a considerar cuando usted planea una actualización a ICM 4.6.2. Este documento proporciona la información detallada y las referencias en la orden le ayudan a planear correctamente para una actualización satisfactoria.

Tareas de planificación previa de ICM

- Identifique y proyecte todos los sistemas y componentes sus planes de sitio de actualizar junto con software ICM (por ejemplo, soporte físico, software de tercero, IPCC, Microsoft Windows 2000, SQL 7.0, y más).
- Verifique con su equipo de soporte técnico interno ICM que ningunos problemas existan actualmente con el sistema ICM. Un sistema ICM ese funciona correctamente antes de las ayudas de la actualización con la solución de problemas más adelante.
- Identifique y entienda cualquier arreglo y o las nuevas funciones que resulten de la nueva versión del ICM. Revise toda la nueva documentación de ICM.
- Entienda y planee para el de tercera persona relacionado, el hardware, y otros componentes del no ICM que necesiten posiblemente ser actualizados antes o después de la actualización de ICM.
- Lea los Release Note ICM para la versión de ICM 4.6.2. Estos documentos incluyen la información crítica en los requisitos previos, los cambios de funcionalidad, y las nuevas funciones.
- Lea todos los Field Notice para la versión de ICM 4.6.2.
- Verifique que todos los periférico asociados a diverso PGS en el sistema ICM estén en la versión mínima admitida para la versión de ICM 4.6.2. Refiera a la matriz de compatibilidad de ACD y a los complementos del guía del administrador del sistema para los ACD.
- Ponga al día todo el soporte físico (CPU, unidad de disco duro, memoria), el software de tercero (Windows NT Service Pack, Service Pack SQL) y el Switches (PBX, VRU) para cumplir los nuevos requerimientos ICM.
- Identifique los Hotfix ICM que son apropiados para cada componente en el entorno ICM para ICM de la versión 4.6.2. **Nota:** Usted debe iniciar sesión y ser usuario registrado para acceder este link. Se recomienda que usted descarga parche correspondientes directamente del CD de hotfix durante el procedimiento de actualización.
- Sostenga los madereros y la base de datos HDS. Vea para realizar un respaldo de la base de datos de ICM.
- Si (para versión de ICM 4.5 o más adelante) usted planea actualizar de la versión 6.5 a 7.0 del SQL Server, haga esto por separado.
- Si usted planea actualizar del Microsoft Windows NT al Windows 2000, haga esto por separado.
- Verifique que todos los requisitos para software de proveedores externos del WebView II (para la versión de ICM 4.5 o más adelante) se hayan cumplido en los AW apropiados. Si es incierto, marque el guía del administrador del WebView del software de Cisco ICM para la versión de ICM 4.6.2.
- Programe a los recursos adecuados para sostener cualquier informe personalizado antes de la actualización.
- Programe a los recursos adecuados para reconstruir cualquier informe personalizado después de la actualización.

- Programe a los recursos adecuados para reconstruir cualquier funcionalidad CTI personalizada después de la actualización, si es necesario.
- Notifique su organización interna, la base del cliente, y a todos los vendedores relacionados (por ejemplo, Cisco, AT&T, MCI) del evento, de los cambios, y de las caídas del sistema de la actualización que podrían ocurrir durante y después de la actualización.
- Programe a los recursos internos adecuados estar disponibles si se presenta un soporte físico, un software, o un problema de comunicación de la red. Esto puede significar que usted tiene que requerir los vendedores, los administradores de la red, y a otros del Distribuidor automático de llamadas (ACD) ser in situ o sobre pedido durante el evento de la actualización.
- Asegúrese de que no se realice ningunos cambios a los scripts o a la configuración ICM durante la actualización. El cambio de la clave de registro específica con el **regedt32** puede hacer esto. Refiera al documento del proceso de la actualización de ICM para 4.6.x para los detalles.
- Asegurese le tener un buen diagrama de la red con los IP Addresses exactos de todas las interfaces en todos los sistemas.
- Planee un procedimiento de prueba para el ruteo de llamadas, la funcionalidad CTI, las herramientas de configuración, y las funciones de la información, una vez que se actualiza el sistema ICM.
- Esté seguro de pedir sus software ICM por lo menos tres a cuatro días antes del evento programado. Planee pedir dos copias de cada CD para asegurarse que el media es no dañado o defectuoso.
- El soporte de planificación está disponible a través del grupo de servicios profesionales de Cisco. Entre en contacto a las gerentes de contrataciones apropiadas en icmupgrades@cisco.com para los detalles y la tasación.
- En un clúster del CallManager del nodo múltiple, se recomienda para tener los ICM pg conectados con los suscriptores. La única vez que el PG se puede conectar con un editor de CallManager está en el escenario de un clúster del CallManager del dos-nodo.

[Cisco ICM que proyecta para el hardware](#)

Todo el hardware usado en la plataforma ICM necesita cumplir por lo menos los requerimientos mínimos para la versión de ICM 4.6.2. La tabla mostrada aquí proporciona los requerimientos mínimos para una actualización del software ICM 4.6.2 solamente. Cisco le aconseja resolver las “especificaciones recomendadas” donde delineado. Estos requerimientos mínimos no tienen en cuenta los planes de sitio adicionales, que podrían existir para instalar los nuevos Productos del software de Cisco ICM, los nuevos sitios ICM, y las nuevas funciones (por ejemplo, CTI y MIS) con esta actualización. Consulte su ingeniero en sistemas de Cisco (SE) o el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) para más información sobre las nuevas instalaciones tales como éstos especificadas.

El hardware que no cumple estos requerimientos mínimos se debe actualizar o substituir para cumplir. Para entender y verificar si un servidor es capaz de ser actualizado (por ejemplo, agregando el RAM), usted debe consultar con su proveedor de hardware.

Si usted substituye el hardware, refiera a la [Lista de materiales para la encaminamiento del contacto del Cisco Enterprise](#).

Nota: La Lista de materiales (BOM) incluye el ICM así como los componentes adicionales (ISN y

administrador del email) que no se aplican a su sistema actual. El BOM se significa para los propósitos de las Pautas generales y refleja la disponibilidad de hardware en el mercado actual. Por lo tanto, las recomendaciones enumeradas pueden diferenciar grandemente de éstos reflejados dentro de esta tabla.

Requisitos mínimos y recomendaciones

Nodo del sistema NAM	RAM físico	CPU	CPU Utilización*	Disponible/es espacio libre en disco: Mínimo/recomendado
Router de llamadas	1.5GB	500MHz o mayor	el < 50%	500MB/1GB
Maderero	1.5GB	500MHz o mayor	el < 50%	500MB/1GB
PG	768MB	500MHz o mayor	el < 50%	500MB/1GB
AW - Distribuido r	512MB	500MHz o mayor	el < 50%	500MB/1GB
AW-HDS	1.5GB	500MHz o mayor	el < 50%	500MB/1GB
AW-HDS-WebView	1.5GB - 2GB	500MHz o mayor	el < 50%	1.5GB/2 GB
AW - Cliente	256MB	500MHz o mayor	el < 50%	250 MB/500MB

Requisitos del RAM del *Minimum mostrados. Si la evaluación de la PRE-actualización muestra que el utilization del RAM está cerca o sobre del RAM físico instalado, sin importar esta RAM adicional mínima debe ser agregado.

Planificación previa para software de terceros

Todo el software de tercero debe estar de acuerdo con esta tabla de tercera persona. Es la responsabilidad del cliente mantener el cumplimiento de los requisitos para software de proveedores externos. Cisco no actualiza el software de tercero. Esta información es detallada dentro de la [Lista de materiales para la encaminamiento del contacto del Cisco Enterprise](#).

Requisitos de software de terceros

CallRouter	
Microsoft Windows NT y Service Pack	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 y Service Pack 2	
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer y Service	5.5 SP2 o más

Pack	adelante
Maderero	
Microsoft Windows NT y Service Pack	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 y Service Pack 2	
Microsoft SQL y Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL y Service Pack	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 o más adelante
AW (Real-Time Client solamente)	
Microsoft Windows NT y Service Pack	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 y Service Pack 2	
Microsoft SQL y Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL y Service Pack	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 o más adelante
InfoMaker	7.0.3
AW (Real-Time Distributor solamente)	
Microsoft Windows NT y Service Pack	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 y Service Pack 2	
Microsoft SQL y Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL y Service Pack	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 o más adelante
InfoMaker	7.0.3
AW con la opción HDS (Real-Time Distributor solamente)	
Microsoft Windows NT y Service Pack	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 y Service Pack 2	
Microsoft SQL y Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL y Service Pack	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 o más adelante
InfoMaker	7.0.3
Servidor WebView	

Microsoft Windows NT y Service Pack	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 y Service Pack 2	
Microsoft SQL y Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL y Service Pack	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
InfoMaker	7.0.3
Microsoft Internet Explorer (o navegador Netscape Navigator)	5.5 SP2 o más adelante
Navegador Netscape Navigator (o Microsoft Internet Explorer)	4.7
Internet Information Service de Microsoft (IIS) (Microsoft NT)	4.0
Microsoft IIS (Microsoft 2000)	5.0
Sun JDK	Versión 1.3.1
Nuevo servlet de Atlanta	Versión 3.1
Jaguar CTS	Versión 3.5 y actualización 3.6.1
PG	
Microsoft Windows NT	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 y Service Pack 2	
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 o más adelante

[Proyección de la compatibilidad del Switch del Cisco ICM](#)

Todos los periférico (ACD y VRU/IVR) deben también cumplir los requisitos para la revisión actual del Cisco ICM. Estos guías suplementarias de ACD están actualmente disponibles:

- Centro de llamadas del suplemento ACD para aspecto del software de Cisco ICM
- Suplemento del software de Cisco ICM ACD para el Definity ECS
- Suplemento del software de Cisco ICM ACD para el meridiano de Nortel
- Suplemento ACD para Nortel Symposium del software de Cisco ICM

Si no enumeran a su tipo de switch actualmente, entre en contacto su tenedor del acuerdo de mantenimiento para el soporte adicional.

[Consideraciones especiales para el Cisco ICM](#)

Estas consideraciones y requisitos se deben revisar para una actualización del software acertada:

[Actualización del laboratorio](#)

Cisco recomienda que software ICM la actualización esté probada dentro de un ambiente de

laboratorio ICM primero, si está disponible. Cuando usted planea una actualización del laboratorio ICM, el sistema debe cumplir los requisitos ICM 4.6.2 con respecto al soporte físico, al software, y a la compatibilidad de ACD. Esto asegura una más precisa reflexión del timeframe que admite la orden para actualizar su sistema ICM incluyendo el tiempo de preparación.

Contingencia y plan de recuperación

Como precaución, se recomienda siempre que un plan de recuperación esté asociado hacia fuera antes del comienzo de la actualización del Cisco ICM. Si ocurre un error (por ejemplo, software, soporte físico), retírese y el tiempo de recuperación debe ser considerado. Si ocurre un error, éste sucede muy probablemente durante el primer conjunto de los controladores centrales, HDS, o AW. Éstos son los pasos uno a siete dentro de la [cronología de eventos](#). Debido a la posibilidad de cualquier error, se recomienda que una actualización esté planeada con el tiempo adecuado, especialmente si se requiere una dependencia. Por ejemplo, actualizaciones del cliente a ICM 4.6.2 para cumplir un requisito para una actualización del Windows 2000. Es el mejor no programar ambos eventos continuamente en caso de error. En el proceso de planificación, tenga en cuenta bastante tiempo de actualizar, retírese, y pruebe el sistema ICM antes de que usted se traslade a otro proyecto del tamaño o de la criticalidad similar. Software ICM una actualización se retira proceso es incluida dentro del documento del proceso de la actualización de ICM para 4.6.x. Para retirarse y restablecer con éxito un sistema ICM a su versión actual antes de que la actualización, los backups apropiados en estas cuatro áreas permita un restore acertado:

- Copia de respaldo de la base de datos SQL en los madereros y el HDS
- Salve la clave de registro del Geotel en todos los Nodos
- Salve el ICR \ el bin folder en todos los Nodos
- Salve las carpetas de trabajo personalizadas en todos los Nodos (por ejemplo, los informes)

CTI

Si usted ha hecho algún trabajo por software personalizado sea completado por los servicios profesionales, los proveedores externos, o el personal interno de Cisco, se recomienda que usted hace que el trabajo sea revisado por el grupo de servicios apropiado de ingeniería del cliente para asegurar la compatibilidad con ICM 4.6.2.

Informes personalizados

Si usted ha tenido algún trabajo del informe personalizado (el monitor ICM, el WebView I, o el WebView II) completaron por los servicios profesionales de Cisco, los proveedores externos, o el personal interno, sea consciente que estos informes personalizados están sobregrabados con el ICM 4.6.2, actualización del WebView II. Usted debe sostener sus informes antes de la actualización de ICM. Si usted necesita el soporte con respecto repoblar o la escritura de estos informes, se recomienda que usted entra en contacto al grupo de servicios apropiado de ingeniería del cliente antes de que usted comience la actualización. El tiempo de planificación podía ser necesario, en su parte, dependiente en esos informes.

Objetos de base de datos del no ICM

Todos los objetos de base de datos del no ICM están sobregrabados durante la actualización ICM 4.6.2. Es su responsabilidad repoblar estos datos después de la actualización y toda la prueba es completa.

[Gateway de aplicación](#)

La versión de Communication debe ser por lo menos 2.0 para ICM 4.6.2. Esto es una parte de los requisitos de proyección para el cliente.

[Respaldo de datos](#)

Asegúrese de tener una salvaguardia para todas las aplicaciones necesarias antes de comenzar la actualización del Cisco ICM. Como parte de la etapa de proyección, los Gerentes de proyecto deben requerir el respaldo del cliente sus bases de datos SQL en el maderero A, el maderero B, y el HDS. Como parte de las responsabilidades de los ingenieros de la actualización, el ingeniero realiza los backups de los datos adicionales antes de la actualización de cada nodo individual. Estos backups de los datos incluyen los directorios, las configuraciones y el registro específicos de cada nodo. Para los pasos detallados, con tal que por el nodo, el ingeniero de la actualización debe referir al documento del proceso de la actualización de ICM para 4.6.x.

Un backup de la base de datos se define como proceso preventivo en caso que una Falla catastrófica ocurra en los registradores ICM, HDS, AW, o SQL Server. Catastrófico implica la reconstrucción potencial de un dispositivo o de la restauración de datos.

El producto ICM se diseña para ser incidente-tolerante soportar las aplicaciones esenciales para la misión. Específicamente, la arquitectura recomendada ICM tiene una meta de eliminar todos los puntos de falla para el sistema CIM en su conjunto. Implícitos en esta arquitectura están los registradores redundantes que mantienen las mismas bases de datos.

La salvaguardia incluye cuatro componentes:

- Base de datos entera
- Configuración del Cisco ICM y datos del script
- Registro de Microsoft Windows NT
- Carpetas personalizadas (si procede)

Refiera al documento de la estrategia de backup de la base de datos de ICM para la ayuda con las bases de datos de ICM de respaldo.

Para más información sobre las bases de datos SQL de respaldo, refiera al sitio Web de Microsoft.

[Plan predeterminado de ruta](#)

El cliente debe tener un plan de ruteo predeterminado antes de la fecha y de la hora de inicio de la actualización. La notificación a los partidos internos apropiados, los vendedores (por ejemplo, Switch), TAC reduce las preocupaciones potenciales con respecto a las alarmas.

El primer lado del controlador central ICM (CallRouter/maderero) ha estado una vez apaga y actualizó, el segundo lado del controlador central ICM (CallRouter/maderero) con la versión de la corriente software ICM se trae off-liné y traen el lado actualizado en línea. Este intercambio es la única punta en el proceso de actualización donde el sistema ICM no rutea las llamadas. No toma más que algunos minutos para hacer el intercambio. El plan de ruteo de la red predeterminada es más probable el método de llamadas de ruteo durante este período. Las hojas de operación (planning) incorrectas para esto tienen consecuencias negativas definidas. Los ambos lados de un par dúplex no pueden ejecutarse al mismo tiempo con diversas versiones de software ICM,

estén tan seguros que paran al primer lado totalmente antes de que usted comience al lado actualizado. Cualquier AW actualizado se debe traer en línea ahora también, y el resto de los AW se deben derribar.

Planes de prueba después de la actualización

Antes de que usted actualización, esté seguro de crear un plan de prueba para probar completamente las funciones de la actualización. Las funciones del ruteo de llamadas, el tiempo real y los informes históricos, la configuración y las herramientas de supervisión, y otros componentes se deben probar en el punto mediano e inmediatamente después de una actualización. Aunque los sistemas no experimentan generalmente ninguna efectos perjudiciales de una actualización, la prueba es siempre una tarea fundamental y preventiva. Para mantener la fase de prueba simple, se recomienda que los planes de prueba estén desarrollados para la información y las herramientas de configuración most-commonly usadas.

Un plan de prueba se debe crear para las pantallas emergentes CTI o la otra funcionalidad CTI también. Si algunos sitios utilizan una aplicación de cliente CTI interna (del no Cisco), los cambios de codificación pueden afectar a cómo el software considera y reacciona a ciertos eventos. Si kit de herramientas CTI estándar para el escritorio se está utilizando, se recomienda que los sistemas estén actualizados a la última versión que es compatible con el Cisco ICM 4.6.2. Entre en contacto su representante de la cuenta de Cisco o envíe un email a las gerentes de contrataciones del Cisco ICM en icmupgrades@cisco.com.

Las actualizaciones se realizan generalmente durante las horas no pico. Las actualizaciones ocurren entre la medianoche y siete de la mañana y pueden lo más a menudo posible suceder típicamente los fines de semana. Tenga presente que más de una ventana de la noche o de la actualización es muy probablemente necesaria. Una ventana de mantenimiento inicial se establece para conseguir los controladores centrales ICM y los AW críticos actualizados primero. El sigue habiendo, los AW no críticos y PGS entonces se programan según sea necesario. Una ventana del tiempo necesita ser identificada con el periodo más bajo de impacto durante la Conmutación por falla entre las máquinas actualizadas y NON-actualizadas según lo descrito en este documento.

Planificación de plazos y cronología

Consideraciones relativas al tiempo

Éstas son algunas áreas que usted debe considerar cuando usted planea su actualización:

- Los controladores centrales duplicados dos versiones completas (Routers y los madereros) deben ser la misma versión de software. Usted quiere nunca a los ambos lados (A y B) del controlador central que se comenzará mientras que en diversas versiones. Refiera a la [tabla de los calendarios](#) y de [software de tercero de la actualización de ICM](#) para la secuencia recomendada de eventos, que permiten la interrupción mínima durante su actualización.
- Los PG duplexados deben ser la misma versión. Usted quiere nunca a los ambos lados (A y B) de un PG que se comenzará mientras que en diversas versiones. Refiera por favor a la tabla de los [calendarios de la actualización de ICM](#) para la secuencia recomendada de eventos, que permiten la interrupción mínima durante su actualización.
- El AW y el HDS se deben actualizar a la misma revisión que los controladores centrales para

actuar. Con fines de planeamiento, estos servidores se deben actualizar durante la misma ventana de mantenimiento que los controladores centrales. No son funcionales si son una versión detrás del router y maderero.

- PGS es al revés compatible. Un PG continúa actuando cuando es una versión detrás del controlador central. Esto se diseña para no prohibirle el tiempo razonable para acabar de actualizar PGS sin la interrupción del servicio. Se recomienda fuertemente que todos los nodos ICM estén en la misma versión ICM, y éste debe estar que a corto plazo como sea posible.
- Planee su cronología de eventos AW y PG basada en la prioridad y la prueba de estas máquinas. Específicamente, si estos Nodos se espacian hacia fuera a través de las ventanas de mantenimiento múltiple.
- Las ventanas típicas del mantenimiento de cliente son ocho a diez horas. Este medios para la instalación del tamaño promedio y arriba, las necesidades del trabajo de la actualización de ser realizado sobre varias ventanas de mantenimiento. Tenga presente los calendarios, que se delinear en esta tabla, cuando usted programa las ventanas de mantenimiento de la actualización.

Calendarios de la actualización del Cisco ICM (estimaciones por el nodo)

Nodo ICM	Duración aproximada
Llamada ICM router	45 minutos
Servidor de base de datos de ICM (maderero)	45 minutos - 1 hora **
ICM PG	30 minutos
Real-Time Client ICM AW solamente	30 minutos
Real-Time Distributor ICM AW solamente	30 minutos
ICM AW HDS	45 minutos - 2 horas **
ICM HDS con el WebView	45 minutos - 2 horas **
** En gran parte dependiente en el tamaño de la base de datos y la versión ICM. El período de tiempo no incluye el tiempo de la migración de datos.	
Los tiempos antedichos no incluyen el tiempo requerido para realizar las tareas previas a la actualización tales como backup de la base de datos, software de tercero o actualizaciones de hardware. Estas tareas se deben realizar mucho antes del evento de la actualización de ICM. Vea también los “pasos para determinar el progreso de la migración de datos ICM” bajo la edición Enterprise del ICM de Cisco - las consideraciones de la actualización del aviso de campo ICM 4.6.2.	

Horario y cronología de eventos del Cisco ICM

Esta tabla es una cronología común para la primera ventana de mantenimiento:

Paso	Paso de actualización	Ruteo	Duración (media)
1	Lado A de la actualización del controlador central	Lado B	1.5 horas
2*	Actualización en orden de la prioridad - 1 AW o 1 HDS o 1 HDS con el WebView	Lado B	30 minutos
3	Derribe el controlador central del lado B y los AW NON-actualizados, incluyendo las máquinas HDS y los servidores WebView	Red	5 minutos
4	Traiga para arriba el controlador central del lado A primero. Entonces otras máquinas actualizadas	Lado A	5 minutos
5	Pruebe los sistemas actualizados	Lado A	Varies basó en el plan de prueba del cliente
6	Controlador central del lado B de la actualización	Lado A	1.5 horas
7	Saque a colación el controlador central y la prueba del lado B	Lado A	10 minutos
8	Haga la prueba de la Conmutación por falla entre el Side a y B del controlador central	Lado A o B	5 minutos
9*	Dependiendo de la época y del número de ingenieros de la actualización, actualice los AW restantes, las máquinas HDS y los servidores WebView, en orden de la prioridad	Lado A	30 minutos (AW) 1.5 horas por cada uno (HDS o servidor WebView)
10**	Actualización PGS restante	Lado activo ICM	30 anota cada uno
Tiempo total:		horas 11+	

Nota: Estos tiempos no incluyen el tiempo requerido para realizar las tareas previas a la actualización tales como backup de la base de datos, software de tercero, o actualizaciones de hardware. Estas tareas se deben realizar antes de la actualización de ICM.

Una actualización se planea típicamente con los pasos 1 a 9 frustrados en la primera ventana de la actualización. Esta primera ventana es normalmente la más crítica para el proyecto. En el paso 10, los AW restantes y PGS se pueden actualizar, según las necesidades. Tenga presente que los AW no trabajan hasta que estén en la misma versión que los controladores centrales. La prioridad AW debe ser identificada y ser actualizada primero si necesitan ser escalonados a través de las ventanas de mantenimiento múltiple. PGS (el lado A y B) pueden ejecutar hasta dos revisiones completas detrás de los controladores centrales así que la mayoría de PG se puede también completar dentro de una segunda ventana de mantenimiento, si es necesario.

Vea también los “pasos para determinar el progreso de la migración de datos ICM” bajo la edición Enterprise del ICM de Cisco — [las consideraciones de la actualización del aviso de campo ICM 4.6.2](#).

[Ponga su pedido para el software de Cisco ICM](#)

Cuando usted pide el software de Cisco ICM, usted debe tener un login válido CCO así como un número de contrato de mantenimiento válido y activo. Los CD de softwares se pueden pedir de este link:

[Base software ICM](#)

Cisco recomienda que usted pide dos conjuntos de cada versión ICM que usted pide. En caso de falla de medios, usted tiene un segundo conjunto a acceder. Dé un plazo de un mínimo de cuatro días hábiles completos para la salida. Se recomienda que el software esté pedido no más que dos semanas completas delante de la fecha y hora programada de la actualización para asegurar la Disponibilidad de todos los últimos arreglos calientes. Una vez que llega el software, abra los paquetes y verifiquelos que se han enviado todos los Cdes. El software de tercero del WebView se incluye en un CD separado que software ICM.

[Actualización de software de Cisco ICM: Preparaciones por nodo](#)

Aunque este documento haya delineado varios pasos para ayudarle a prepararse para la actualización (por ejemplo, software, soporte físico, los backup SQL), requieren a la persona responsable de realizar la actualización de ICM también tomar los pasos preventivos en cada nodo en caso de una falla de la actualización. Estos pasos se han documentado detalladamente dentro de la documentación del proceso de la actualización de ICM para 4.6.x. Este documento está disponible para cada cuenta registrada del login CCO.

Es imprescindible que el ingeniero completa estos pasos preventivos adicionales. En caso de falla de la actualización, usted podría necesitar retirarse de la actualización en cualquier momento. Para a respaldo exitoso a ocurrir, los pasos de preparación requeridos necesitan ser completados. Por ejemplo, el documento delinea cómo salvar estos elementos en cada nodo antes de que la actualización del nodo comience:

- Salve la clave de registro del Geotel en todos los Nodos
- Salve el icr \ bin folder en todos los Nodos
- Cree y salve una copia del “route print”

- Cree y salve una copia del " ipconfig /all"
- Cree y salve una copia del "netstat - a - n"

Programa del éxito de la actualización del Cisco ICM

Como alternativa a planear y a ejecutar la actualización usted mismo del Cisco ICM, un equipo de Gerentes de proyecto de Cisco y los ingenieros están disponibles para la ayuda. El programa del éxito de la actualización del Cisco ICM ofrece los varios paquetes del cliente para elegir de para caber sus necesidades.

Para aprender más sobre el programa del éxito de la actualización del Cisco ICM, entrar en contacto a su equipo de cuenta de Cisco directamente o enviar un correo electrónico a nuestras gerentes de contrataciones en icmupgrades@cisco.com. El equipo puede revisar las ofrendas del programa con su sitio.

Éste es los servicios profesionales que ofrecen y se hace con una Declaración de trabajo facturable. La tasación se basa en varios factores incluyendo, pero el alcance no solamente del abarcamiento, del tamaño del sistema y del proyecto. Varias ventajas se ofrecen, incluyendo:

- Ofrendas múltiples del programa para caber la necesidad específica de su sitio
- Soporte personalizado
- Experiencia de la actualización
- Recursos dedicados
- Evaluación del sitio para el soporte físico y el software de tercero
- Plan de actualización detallado
- Previsión controlada

Si usted ha comprado su sistema ICM/mantenimiento de un partner certificado de Cisco, entre los en contacto directamente para el soporte de planificación para la actualización.

Información Relacionada

- [Realice una base de datos de ICM o un respaldo de Microsoft SQL 6.5](#)
- [Field Notices](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)