

# Astuces pour une mise à niveau réussie vers Cisco CallManager 3.3

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Conseils de mise à jour](#)

[Dépannez l'installation](#)

[Log de date/heure CCMINST](#)

[Les informations pour ouvrir un cas de support technique](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Le Soutien technique a reçu une augmentation dans le nombre de cas liés au Cisco CallManager 3.3 questions de mise à jour. La plupart de ces cas pourraient être évitées si la procédure de mise à niveau appropriée est suivie. Des questions les plus répétitives, on crée une liste de conseils qui peuvent vous aider à assurer une mise à jour réussie. On répertorie quelques logs utiles qui affichent comment la mise à jour progresse, aussi bien que si elle est terminée avec succès. Ces logs peuvent également être utilisés pour ouvrir une valise avec le Soutien technique si quelque chose dans le processus de mise à niveau échoue. Ce document s'applique seulement pour améliorer sur l'éditeur, parce que les abonnés consultent la documentation de Cisco.com.

**Note:** Ce document ne remplace pas le document de mise à jour sur cisco.com. Il est absolument nécessaire que vous consultiez [améliorer la version de Cisco CallManager 3.3\(2\)](#) avant que vous amélioriez. Les clients devraient se rendre compte de ces bogues avant qu'ils attemptg la mise à jour : ID de bogue Cisco [CSCdy17885](#) (clients [enregistrés](#) seulement) et ID de bogue Cisco [CSCea32780](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient lire ces documents avant qu'ils améliorent :

- [Améliorant la version de Cisco CallManager 3.3\(2\)](#)
- [Remplacer un serveur pendant une mise à jour du Cisco CallManager 3.3](#)

## Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version de Cisco CallManager 3.3(2)

Les informations présentées dans ce document sont créées des périphériques dans un environnement de travaux pratiques spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document commencé par une configuration (par défaut) claire. Si vous devez fonctionner dans un réseau vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande avant que vous l'utilisiez.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Conseils de mise à jour

- Consultez la [matrice de compatibilité de Cisco CallManager](#) pour déterminer à partir de quelles versions vous pouvez améliorer.
- Pour la mise à jour ou l'installation initiale au Cisco CallManager 3.3, vous avez besoin du kit de CD-ROM. Si vous avez un contrat de support logiciel, référez-vous l'[outil de mise à jour d'un produit](#) (clients [enregistrés](#) seulement) et/ou entrez en contact avec votre représentant de commerce de Cisco. La mise à jour *ne peut pas* être téléchargée de cisco.com.
- La première étape dans la procédure de mise à niveau est de prendre une sauvegarde de votre système en cours. Il est *obligatoire* que l'utilitaire de sauvegarde soit de version 3.5.6 ou ultérieures. Si une version antérieure de l'utilitaire de sauvegarde est utilisée, vous ne pourrez pas restaurer de la sauvegarde. La version 3.5.6 crée un répertoire de RÉCUPÉRER dans le STI\_PARTITION avec deux fichiers : **dbname.ini** et **backup.ini**. **Ces** deux fichiers sont essentialfor *par* mise à jour réussie. Avant que vous mettiez sur pied l'installation du système d'exploitation (de SYSTÈME D'EXPLOITATION), vérifiez que le répertoire de RÉCUPÉRER avec les deux fichiers a été créé. Vérifiez également que la sauvegarde du système est terminée avec succès.
- Si vous améliorez à 3.3.3, vous pouvez recevoir le message, « BkupFileCk : ERREZ : Veuillez améliorer votre programme de sauvegarde à la version 3.5.44 ou ultérieures. » Désinstallez 3.5.6 et installez 3.5.44 ou plus tard. Consultez [en utilisant des applications utilitaire de sauvegarde de Téléphonie sur IP de Cisco, version 3.5.44](#)
- Vérifiez la sauvegarde du système est terminé avec succès. Consultez [en utilisant des applications utilitaire de sauvegarde de Téléphonie sur IP de Cisco, version 3.5.6](#). Ce document explique si la sauvegarde était réussie.
- Avant que vous commenciez par l'installation du système d'exploitation faites ces derniers : Notez la base de données en cours en service. Allez à **CCMADMIN > aide > au sujet de CallManager > de détails**. C'est utile si la mise à jour échoue et il y a un besoin de créer manuellement les différents fichiers d'ini. Collectez STIback.log et copiez sur un endroit différent. Ce fichier est utile au cas où vous éprouveriez toutes les questions pendant le processus de mise à niveau. Copiez les hôtes et les fichiers lmhosts sur un endroit différent. Après que l'installation du système d'exploitation soit complète, mais avant que vous commencez par l'installation de Cisco CallManager, ces fichiers doivent être copiés de nouveau au serveur. Après que vous ayez fait ceci, exécutez le **nbtstat** – commande **R de**

l'invite de commande.

- Si vous devez améliorer votre Cisco CallManager, alors pendant l'installation du système d'exploitation, assurez-vous que vous sélectionnez l'option la **même reprise de serveur**. Si vous sélectionnez une autre option, la partition STI\_DATA sera reformatée et le répertoire de RÉCUPÉRER sera supprimé, qui mènera à une panne de mise à jour.
- Pendant l'installation du système d'exploitation vous pouvez être incité avec « moi récupère un système de sauvegarde ». **Attention** : Ne sélectionnez pas cette option.
- Si vous devez remplacer un CallManager existant par un nouveau serveur (construit avec le mêmes nom et IP address), vous devez copier le répertoire de RÉCUPÉRER dans le STI\_PARTITION sur le nouveau serveur.
- Quand l'installation du système d'exploitation a terminé vous devez fournir un mot de passe pour le compte administrateur de Windows. Ce mot de passe ne peut pas être vide, ni peut il contenir l'un de ces caractères : \ % « de ^ . C'est une restriction de logiciel de DC Directory. Si votre mot de passe contient l'un de ces caractères particuliers, l'installation de DC Directory échoue et par conséquent, l'installation de Cisco CallManager. Si vous avez besoin d'un mot de passe avec des caractères particuliers, vous devez se terminer d'abord l'installation sur la batterie entière. Une fois que terminé, vous pouvez manuellement changer le mot de passe administrateur de Windows (avec des caractères particuliers s'il y a lieu). Cependant, en raison des limites de DC Directory, il est recommandé que vous de garder le mot de passe de Windows car alphanumérique et n'incluez pas les caractères particuliers l'uns des mentionnés ci-dessus.
- Ne placez pas le serveur dans un DOMAINE pendant la mise à jour ou l'installation. Tous les Cisco CallManagers *doivent* être *hors du domaine* jusqu'à ce que chaque serveur dans la batterie soit en fonctionnement.
- Quand la sauvegarde est enregistrée sur un lecteur réseau, prêtez l'attention à ces derniers quand vous restaurez : Dans le chemin réseau, spécifiez le chemin exact. Assurez-vous que le chemin que vous spécifiez est un chemin valide de la convention de nommage universelle (UNC), par exemple \\ backupserver \ sauvegarde \ MCS.sti. Utilisez l'option de furetage de localiser le fichier MCS.sti. Quand vous utilisez parcourez, assurez-vous que le répertoire de réseau est vide. Le clic **vérifier** pour vérifier le compte spécifié. Si vous devez utiliser des noms, assurez-vous qu'ils sont résolubles. N'ignorez jamais cette section, comme la base de données doit être restaurée devant l'installation réelle du CallManager 3.3. Si le serveur ne résout pas les noms, la procédure de mise à niveau *échouera*.
- Appliquez le correctif A de support après que l'installation de la batterie complète ait terminé.

## Dépannez l'installation

### Log de date/heure CCMINST

C'est le premier fichier journal au regarder quand vous éprouvez n'importe quelle question avec la mise à jour. Des points clé dans le processus de mise à niveau sont décrits ici.

Si vous devez améliorer, vous devez sélectionner la « même restauration du système. » Si vous faites ceci, vous voyez ces derniers dans le fichier journal :

```
20:00:01: fnCheckRecoveryFlag:  
20:00:01: fnCheckRecoveryFlag:
```

```
Function started.  
The Same System Recovery flag was detected.
```

```
Is this server being configured as a Cisco CallManager Publisher?
20:00:10: fnCheckRecoveryFlag:          User responded "Yes" to message box.
20:00:10: fnCheckRecoveryFlag:          Function ended.
```

Si vous ne sélectionnez pas ceci, vous voyez ces derniers dans le fichier journal :

```
14:25:25: fnCheckRecoveryFlag:          Function started.
14:25:25: fnCheckRecoveryFlag:          D:\stiRecover.flg was not found.
14:25:25: fnCheckRecoveryFlag:          Function ended.
```

La conséquence est que l'installation continue, mais vous ne pouvez pas restaurer la sauvegarde devant l'installation réelle de Cisco CallManager. Par conséquent, la base de données de la sauvegarde ne peut pas être migrée vers un schéma 3.3.

La version de système d'exploitation doit être 2000.2.3. Si vous exécutez la bonne version, vous voyez ces derniers dans le fichier journal :

```
Action start 14:27:39: MSICheckOSVersion.
02/18/2003 14:27:40.515(W) --> MSICheckOSVersion()
02/18/2003 14:27:40.531(W) Getting 'MinOSVersion' MSI property
02/18/2003 14:27:40.531(W) Retrieved a valid string from MSI property
02/18/2003 14:27:40.531(W) Min OS version: [2000.2.3]
02/18/2003 14:27:40.531(W) MinOSMajor: [2000]
02/18/2003 14:27:40.546(W) MinOSMinor: [2]
02/18/2003 14:27:40.546(W) MinOSPoint: [3]
02/18/2003 14:27:40.546(W) Opened registry key
02/18/2003 14:27:40.546(W) Retrieved OSVersion string from registry
02/18/2003 14:27:40.546(W) Actual OS Major: [2000]
02/18/2003 14:27:40.546(W) Actual OS Minor: [2]
02/18/2003 14:27:40.546(W) Actual OS Point: [3]
02/18/2003 14:27:40.578(W) Current OS version meets minimum requirements
02/18/2003 14:27:40.593(W) <-- MSICheckOSVersion()
Action ended 14:27:40: MSICheckOSVersion. Return value 1.
Action start 14:27:40: MSICheckTSSession.
```

Si vous exécutez une différente version, vous voyez ces derniers dans le fichier journal :

```
Action start 14:56:53: MSICheckOSVersion.
02/20/2003 14:56:57.339(W) --> MSICheckOSVersion()
02/20/2003 14:56:57.380(W) Getting 'MinOSVersion' MSI property
02/20/2003 14:56:57.410(W) Retrieved a valid string from MSI property
02/20/2003 14:56:57.410(W) Min OS version: [2000.2.3]
02/20/2003 14:56:57.410(W) MinOSMajor: [2000]
02/20/2003 14:56:57.420(W) MinOSMinor: [2]
02/20/2003 14:56:57.420(W) MinOSPoint: [3]
02/20/2003 14:56:57.420(W) Opened registry key
02/20/2003 14:56:57.420(W) Retrieved OSVersion string from registry
02/20/2003 14:56:57.420(W) Actual OS Major: [2000]
02/20/2003 14:56:57.420(W) Actual OS Minor: [1]
02/20/2003 14:56:57.420(W) Actual OS Point: [2]
02/20/2003 14:56:57.470(W) Current OS version does not meet minimum requirements
```

Par conséquent, la mise à jour arrête et le Cisco CallManager n'est pas installé.

Le processus de mise à niveau doit fusionner le dbname.ini de nouveau dans le registre. Si la

sauvegarde est prise avec la bonne version et ce fichier est créé, vous voyez ces derniers dans le fichier journal :

```
Action start 20:05:06: MergeToReg_dbname.ini.
Action ended 20:05:06: MergeToReg_dbname.ini. Return value 1.
....
20:06:31: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          Function started
20:06:31: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:
\\DREADLOCKS\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,
Inc.\CallManager\IHC\DBNAME = "CCM0304"
20:06:31: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          Closed first registry key.
20:06:31: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          Closed second registry key.
20:06:31: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          Function ended
20:06:31: GetDBName.cpp: fnValidateDBNAME:      Function started
20:06:31: GetDBName.cpp: fnValidateDBNAME:      "CCM0304" is a valid database name format for
a
CallManager publisher.
20:06:31: GetDBName.cpp: fnValidateDBNAME:      Function ended
20:06:31: GetDBName.cpp: fnGetDBName:          Function ended
```

Si la sauvegarde est prise avec la version incorrecte, vous voyez suivre dans le fichier journal :

```
17:41:39: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          Function started
17:41:39: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          Unable to open registry key
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\CallManager\IHC
17:41:39: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          RegOpenKeyEx failed. Error 2: The system
cannot find the
file specified.
17:41:39: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:          Function ended
17:41:39: GetDBName.cpp: fnGetDBName:          Error: fnGetRegValue returned: 1603
17:41:39: GetDBName.cpp: fnGetDBName:          Function ended
```

Par conséquent, la mise à jour arrête et le Cisco CallManager n'est pas installé.

## [Les informations pour ouvrir un cas de support technique](#)

Au cas où vous devez ouvrir un cas de support technique, fournissez-nous ces informations :

- Tous les \*.txt et \*.log classe dans le répertoire racine C:\
- Tous les fichiers dans le C de répertoire : \ Fichiers de programme \ fichiers communs \ Cisco \ logs
- Tous les fichiers dans la partition STI\_DATA
- Tous les fichiers dans le répertoire C:\DCDSrvr\log (si questions avec le DC Directory)
- Tous les fichiers dans le répertoire C:\Install\DBInstall\ \*.\*
- Tous les fichiers dans le répertoire C:\Winnt\sti \*.\*
- Le nom de la base de données
- STIback.log

## [Informations connexes](#)

- [Améliorant la version de Cisco CallManager 3.3\(2\)](#)
- [Installation du Cisco CallManager 3.3\(2\) et avertissement de mise à jour](#)

- [Installation, sauvegarde, et questions de restauration](#)
- [Matrice de compatibilité de Cisco CallManager](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)