

# Guide de planification Cisco ICM 4.6.2

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Le guide de planification missile aux performances améliorées de Cisco ne couvre pas](#)

[Préparez-vous à votre mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco](#)

[Plusieurs mappage de chemin de mise à niveau](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

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

[Microsoft SQL Server 6.5 à mise à jour SQL 7.0](#)

[Mise à jour de Microsoft Windows 2000](#)

[Prévoyez votre mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco](#)

[Missile aux performances améliorées préplanifiant des tâches](#)

[Missile aux performances améliorées de Cisco préplanifiant pour le matériel](#)

[Conditions requises minimum et recommandations](#)

[Préplanification pour le logiciel tierce partie](#)

[Conditions requises de logiciel tierce partie](#)

[Préplanification de la compatibilité de commutateur missile aux performances améliorées de Cisco](#)

[Considérations spéciales pour le missile aux performances améliorées de Cisco](#)

[Sauvegarde des données](#)

[Plan de default route](#)

[Plans de test de POST-mise à jour](#)

[Planification de délai et de chronologie](#)

[Considérations de délai](#)

[Délais de mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco \(évaluations par noeud\)](#)

[Programme missile aux performances améliorées de Cisco et chronologie des événements](#)

[Passez votre commande de le logiciel ICM de Cisco](#)

[Mise à jour de logiciel ICM de Cisco : Préparations par noeud](#)

[Programme de succès de mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document décrit les informations appropriées de planification requises afin d'améliorer de divers composants de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) des versions 4.0.x à 4.1.x ou de 4.5.x à 4.6.2. Si vous prévoyez d'améliorer à 4.6.2 d'une version antérieure (2.x, 3.x), vous devez d'abord améliorer à 4.1.x ou à 4.5.x. Si vous

prévoyez d'améliorer la release de 4.0.x missile aux performances améliorées ou de plus tard, vous pouvez directement améliorer au missile aux performances améliorées 4.6.2. Référez-vous aux [notes de mise à jour missile aux performances améliorées 4.6.x de Cisco](#).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Premier support et dépannage missile aux performances améliorées de Cisco de niveau
- Comment prévoir des mises à jour
- Gestion et dépannage de système ICM de Cisco

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Configurations machine de configuration matérielle minimale pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées de Cisco
- Microsoft SQL Server version 6.5
- Version 7.0 de Microsoft SQL Server
- Mise à jour de Microsoft Windows 2000

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

### Conventions

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

## Le guide de planification missile aux performances améliorées de Cisco ne couvre pas

Ce document ne couvre pas :

1. Comment améliorer le NT de Microsoft SQL Server de la version 6.5 à 7.0 (compatible avec missile aux performances améliorées 4.5.0 de Cisco et plus tard), ou de Microsoft Windows dans le Windows 2000 (compatible avec missile aux performances améliorées 4.6.2 et plus tard).
2. Comment améliorer le missile aux performances améliorées. La documentation est signifiée seulement comme guide de planification pour qu'un chef de projet de mise à jour de logiciel ICM soit utilisé en même temps que le document de processus de mise à niveau missile aux performances améliorées pour 4.6.x.

3. D'autres composants qui se connectent par interface au missile aux performances améliorées tel que le centre de contact d'Internet Protocol (IPCC) comprenant le CallManager, appareil de bureau de la réponse vocale interactive IP (RVI), du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI)/client, Unity, Assistant personnel, réception automatique, ou aucune solution d'enregistrement ne sont couverts dans ce document. Très probablement il est nécessaire d'inclure ou considérer ces autres composants dans la planification globale de votre mise à jour missile aux performances améliorées parce que certaines versions de missile aux performances améliorées sont compatibles avec certaines versions des autres composants. Incluse dans ce document est une feuille de route/section de mappage pour vous aider à prévoir de plusieurs mises à jour en même temps que le missile aux performances améliorées.

La plupart des composants dans la suite de produit missile aux performances améliorées prévoient la Redondance. Il y a deux modèles de Redondance dans la suite missile aux performances améliorées :

- De secours immédiat
- Exécution synchronisée

Il est important de comprendre les différences entre les deux modèles et que les composants missile aux performances améliorées utilisent chaque type. Ceci affecte la manière que votre système fonctionne pendant la mise à jour.

Pour des CallRouters missile aux performances améliorées, des enregistreurs, les NIC, les passerelles d'accès aux périphériques (PAGE), les passerelles CTI (CGs), et les serveurs du système d'exploitation CTI (SYSTÈME D'EXPLOITATION), les deux côtés redondants désigné généralement sous le nom du « côté A » et du « côté B ». Pour le poste de travail de gestion de distributeur (aw), les côtés désigné sous le nom du distributeur primaire et secondaire.

WebView et Historical Data Server (HDS) sont les modèles hybrides. « A duplexé » WebView ou l'implémentation HDS comprend l'option de WebView ou HDS coexistant avec une paire primaire ou secondaire du distributeur aw. Bien que sujet à l'exécution du distributeur l'aw sous-jacent, le processus de réplication du HDS fonctionne et WebView reçoit des connexions client des deux côtés simultanément. Cependant, pendant le WebView de panne des clients ne sont pas dynamiquement réorientés à l'autre côté, ni ont lieu toutes les requêtes historiques (qui missile aux performances améliorées proviennent probable de WebView ou de moniteur) réorientées à l'autre côté HDS, si on existe.

## [Préparez-vous à votre mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco](#)

### [Plusieurs mappage de chemin de mise à niveau](#)

En tant que votre première étape vers une mise à jour de logiciel ICM de Cisco, créez un chemin de mise à niveau. Ce chemin doit être tracé afin de s'assurer que la cohérence, compatibilité, des processus corrects sont en place, et la documentation mise à jour est mise en référence. Cette section trace les grandes lignes des étapes recommandées au succès. Si votre système rencontre actuellement le matériel et des caractéristiques de logiciel pour le missile aux performances améliorées 4.6.2 et le missile aux performances améliorées est le seul composant que vous prévoyez d'améliorer, alors la planification peut être plus facile et moins longue. La plupart des clients ne se rangent pas dans cette catégorie. Le matériel est normalement la première

considération suivie du logiciel tierce partie. Bien que souvent, reste il est impératif que vous portée votre système entier et s'assure que d'autres composants, le cas échéant, sont exigés pour être mis à jour ont basé sur la mise à jour de release missile aux performances améliorées. La compatibilité logicielle doit également être confirmée d'abord entre les versions.

### Scénario 1 :

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

### Scénario 2 :

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

### Scénario 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

### Scénario 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 architecture à deux étages de société de services, logiciel ICM de Cisco qui reçoit des demandes de route du réseau d'opérateur et en avant de eux à un missile aux performances améliorées de client. Un NAM contient habituellement seulement une petite configuration qui lui permet pour conduire directement un sous-ensemble d'appels et pour acheminer les autres demandes au missile aux performances améliorées approprié de client. Le NAM reçoit des réponses de route du client ICMs et en avant elles au réseau d'opérateur.

Un guide de planification de la mise à jour 4.6.x est disponible spécifiquement pour des systèmes NAM.

## Cisco CallManager et IPIVR (IPCC)

Trois composants importants forment le système IPCC : Missile aux performances améliorées de Cisco, Cisco CallManager, et Cisco Customer Response Solution (CRS/CRA), spécifiquement les composants IP-IVR/QueueManager.

Ces composants combinés fournissent la fonctionnalité du distributeur d'appel automatique (ACD), y compris contrôle d'état de l'agent, routage, et Mise en file d'attente des contacts, les capacités CTI, les données en temps réel pour des agents et les superviseurs, et le rapport historique pour la Gestion.

## Microsoft SQL Server 6.5 à mise à jour SQL 7.0

Cisco exige que n'importe quel client missile aux performances améliorées améliorent d'abord à la version 4.6.2 missile aux performances améliorées et puis à la version 7.0 SQL. Le temps de test entre les mises à jour doit être au moins de sept jours.

**Remarque:** SQL 2000 n'est pas actuellement pris en charge avec le missile aux performances améliorées 4.6.2.

## [Mise à jour de Microsoft Windows 2000](#)

Cisco exige que les clients missile aux performances améliorées améliorent d'abord au missile aux performances améliorées 4.6.2 et puis dans le Windows 2000. Le temps de test entre les mises à jour doit être au moins de sept jours. La documentation approuvée pour une mise à jour de Windows 2000 (informations essentielles y compris de structure de domaine) est fournie par la page des [informations de support de Microsoft](#) sur le site Web Cisco.

## [Prévoyez votre mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco](#)

Il y a plusieurs sujets de préoccupation à considérer quand vous prévoyez une mise à jour au missile aux performances améliorées 4.6.2. Ce document fournit les informations détaillées et les références dans la commande vous aident à prévoir correctement pour une mise à jour réussie.

### [Missile aux performances améliorées préplanifiant des tâches](#)

- Identifiez et tracez tous les systèmes et composants vos plans de situation d'améliorer avec le logiciel ICM (par exemple, matériel, logiciel tierce partie, IPCC, Microsoft Windows 2000, SQL 7.0, et plus).
- Vérifiez avec votre équipe d'assistance interne missile aux performances améliorées que problème n'existe pas actuellement avec le système ICM. Un système ICM qui fonctionne correctement avant la mise à jour aide avec la résolution de problèmes plus tard.
- Identifiez et comprenez toutes les difficultés et ou nouvelles caractéristiques qui résultent de la nouvelle version du missile aux performances améliorées. Passez en revue toute la nouvelle documentation missile aux performances améliorées.
- Comprenez et prévoyez pour la tierce partie relative, le matériel, et d'autres composants non-missile aux performances améliorées qui doivent probablement être mis à jour avant ou après la mise à jour missile aux performances améliorées.
- Lisez les notes en version missile aux performances améliorées pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées. Ces documents comportent les informations essentielles sur des conditions préalables, des modifications de fonctionnalité, et de nouvelles caractéristiques.
- Lisez toutes les notes de terrain pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées.
- Vérifiez que tous les périphériques associés avec le divers PGs dans le système ICM sont à la version minimale prise en charge pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées. Référez-vous à la matrice de compatibilité ACD et aux annexes de guide de gestionnaire de système pour des ACD.
- Mettez à jour tout le matériel (CPU, disque dur, mémoire), logiciel tierce partie (pack de services de Windows NT, pack de services SQL) et Commutateurs (PBX, VRU) pour répondre aux nouvelles exigences missile aux performances améliorées.

- Identifiez les correctifs missile aux performances améliorées qui sont appropriés pour chaque composant dans l'environnement ICM pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées. **Remarque:** Vous devez ouvrir une session et être un utilisateur enregistré pour accéder à ce lien. Il est recommandé que vous téléchargiez les correctifs applicables directement du CD de correctif pendant la procédure de mise à niveau.
- Sauvegardez les enregistreurs et la base de données HDS. Voyez pour exécuter une sauvegarde de base de données ICM.
- Si (pour la version 4.5 ou ultérieures missile aux performances améliorées) vous prévoyez d'améliorer des versions 6.5 à 7.0 de serveur SQL, faites ceci séparément.
- Si vous prévoyez d'améliorer du NT de Microsoft Windows dans le Windows 2000, faites ceci séparément.
- Vérifiez que toutes les tiers exigences de logiciel de WebView II (pour la version 4.5 ou ultérieures missile aux performances améliorées) ont été répondues sur l'AWs approprié. S'incertain, vérifiez le guide de l'administrateur de WebView de logiciel ICM de Cisco pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées.
- Programmez les ressources appropriées afin de sauvegarder tous les rapports personnalisés avant la mise à jour.
- Programmez les ressources appropriées afin de reconstruire tous les rapports personnalisés après la mise à jour.
- Programmez les ressources appropriées afin de reconstruire n'importe quelle fonctionnalité de la coutume CTI après la mise à jour, si nécessaire.
- Informez votre organisation interne, base de clients, et tous les constructeurs relatifs (par exemple, Cisco, AT&T, MCI) de l'événement, des modifications, et des pannes de mise à jour qui pourraient se produire pendant et après la mise à jour.
- Programmez les ressources internes appropriées pour être disponibles si un matériel, un logiciel, ou un problème de communication réseau surgit. Ceci peut signifier que vous devez exiger des constructeurs, des administrateurs réseau, et d'autres du distributeur d'appel automatique (ACD) d'être sur place ou sur appel pendant l'événement de mise à jour.
- Assurez-vous qu'aucune modification aux scripts ICM ou à la configuration n'est apportée pendant la mise à jour. Changer la clé de registre spécifique avec **Regedt32** peut faire ceci. Référez-vous au document de processus de mise à niveau missile aux performances améliorées pour 4.6.x pour des détails.
- Veillez-vous pour avoir un bon schéma de réseau avec les adresses IP précises de toutes les interfaces sur tous les systèmes.
- Prévoyez une procédure de test pour le routage d'appels, la fonctionnalité CTI, les outils de configuration, et la fonctionnalité d'enregistrement, une fois que le système ICM est mis à jour.
- Soyez sûr de commander votre logiciel ICM au moins trois à quatre jours avant l'événement planifié. Le plan pour commander deux copies de chaque CD afin d'assurer des medias est non endommagé ou défectueux.
- Le support de planification est disponible par le groupe de service professionnel de Cisco. Contactez les gestionnaires compétents d'engagement chez [icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com) pour des détails et la tarification.
- Dans une batterie de CallManager de plusieurs noeuds, il est recommandé pour avoir le missile aux performances améliorées PGs connecté aux abonnés. Le seul cas où la PAGE peut être connectée à un CallManager Publisher est dans le scénario d'une batterie de CallManager de deux-noeud.

## [Missile aux performances améliorées de Cisco préplanifiant pour le matériel](#)

Tout le matériel utilisé dans la plate-forme missile aux performances améliorées doit répondre au moins aux exigences minimum pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées. La table affichée ici fournit les conditions requises minimum pour une mise à niveau de logiciel missile aux performances améliorées 4.6.2 seulement. Cisco vous informe répondre « aux caractéristiques recommandées » où tracé les grandes lignes. Ces conditions requises minimum ne prennent pas en considération les plans de situation supplémentaires, qui pourraient exister pour installer de nouveaux Produits de logiciel ICM de Cisco, nouveaux sites missile aux performances améliorées, et nouvelle fonctionnalité (par exemple, CTI et SIG) avec cette mise à jour. Consultez votre ingénieur système de Cisco (expert en logiciel) ou le centre d'assistance technique Cisco (TAC) pour des informations supplémentaires sur de nouvelles installations comme ceux spécifiés.

Le matériel qui ne répond pas à ces exigences minimum doit être mis ou remplacé à jour afin de se conformer. Afin de comprendre et vérifier si un serveur à jour est capable d'être mis (par exemple, ajoutant la RAM), vous devez consulter votre constructeur de matériel.

Si vous remplacez le matériel, référez-vous à la [nomenclature pour le routage de contact d'entreprise de Cisco](#).

**Remarque:** La nomenclature (nomenclature) inclut le missile aux performances améliorées aussi bien que les composants supplémentaires (ISN et E-Mail Manager) qui ne s'appliquent pas à votre système en cours. La nomenclature est signifiée pour la recommandation générale et reflète la Disponibilité en cours du marché du matériel. Par conséquent, les recommandations répertoriées peuvent considérablement différer de ceux reflétés dans cette table.

### Conditions requises minimum et recommandations

Noeud de système NAM	RAM physique	CPU	CPU Utilization*	Espace disque disponible/libre : Minimum/recommandé
Routeur d'appels	1.5GB	500MHz ou plus grand	< 50%	500MB/1GB
Enregistreur	1.5GB	500MHz ou plus grand	< 50%	500MB/1GB
PAGE	768MB	500MHz ou plus grand	< 50%	500MB/1GB
Aw - Distributeur	512MB	500MHz ou plus grand	< 50%	500MB/1GB
AW-HDS	1.5GB	500MHz ou plus grand	< 50%	500MB/1GB
Aw-HDS-WebView	1.5GB - 2GB	500MHz ou plus grand	< 50%	1.5GB/2 GO

Aw - Client	256MB	500MHz ou plus grand	< 50%	250 MB 500MB
-------------	-------	----------------------------	-------	-----------------

Conditions requises de RAM de \*Minimum affichées. Si l'estimation de pré-mise à jour prouve que l'utilisation de RAM est près ou au-dessus de la RAM physique installée, indépendamment de ce minimum, RAM supplémentaire doit être ajoutée.

### Préplanification pour le logiciel tierce partie

Tout le logiciel tierce partie doit être conformément à cette tiers table. Il est de la responsabilité du client de mettre à jour la conformité aux conditions requises de logiciel tierce partie. Cisco n'améliore pas le logiciel tierce partie. Ces informations sont détaillées dans la [nomenclature pour le routage de contact d'entreprise de Cisco](#).

### Conditions requises de logiciel tierce partie

<b>CallRouter</b>	
NT et Service Pack de Microsoft Windows	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 et Service Pack 2	
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer et Service Pack	5.5 SP2 ou plus tard
<b>Enregistreur</b>	
NT et Service Pack de Microsoft Windows	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 et Service Pack 2	
Microsoft SQL et Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL et Service Pack	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 ou plus tard
<b>Aw (client en temps réel seulement)</b>	
NT et Service Pack de Microsoft Windows	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 et Service Pack 2	
Microsoft SQL et Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL et Service Pack	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 ou plus tard
InfoMaker	7.0.3
<b>Aw (distributeur en temps réel seulement)</b>	



NT et Service Pack de Microsoft Windows	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 et Service Pack 2	
Microsoft SQL et Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL et Service Pack	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 ou plus tard
InfoMaker	7.0.3
<b>Aw avec l'option HDS (distributeur en temps réel seulement)</b>	
NT et Service Pack de Microsoft Windows	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 et Service Pack 2	
Microsoft SQL et Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL et Service Pack	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 ou plus tard
InfoMaker	7.0.3
<b>Serveur WebView</b>	
NT et Service Pack de Microsoft Windows	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 et Service Pack 2	
Microsoft SQL et Service Pack	6.5 SP5A
Microsoft SQL et Service Pack	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
InfoMaker	7.0.3
Microsoft Internet Explorer (ou Netscape Navigator)	5.5 SP2 ou plus tard
Netscape Navigator (ou Microsoft Internet Explorer)	4.7
Service d'informations d'internet de Microsoft (IIS) (Microsoft NT)	4.0
Microsoft IIS (Microsoft 2000)	5.0
JDK de Sun	Version 1.3.1
Nouveau servlet d'Atlanta	Version 3.1
Jaguar CTS	Version 3.5 et mise à jour 3.6.1
<b>PAGE</b>	
NT de Microsoft Windows	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 et Service	

Pack 2	
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 ou plus tard

## [Préplanification de la compatibilité de commutateur missile aux performances améliorées de Cisco](#)

Tous les périphériques (ACD et VRU/IVR) doivent également répondre à des exigences pour la révision en cours missile aux performances améliorées de Cisco. Ces guides d'annexe ACD sont actuellement disponibles :

- Annexe du logiciel ICM ACD de Cisco pour le centre d'appels d'aspect
- Annexe du logiciel ICM ACD de Cisco pour Definity ECS
- Annexe du logiciel ICM ACD de Cisco pour le méridien de Nortel
- Annexe du logiciel ICM ACD de Cisco pour le Nortel Symposium

Si votre type de commutateur n'est pas actuellement répertorié, contactez votre titulaire de contrat de maintenance pour davantage de support.

## [Considérations spéciales pour le missile aux performances améliorées de Cisco](#)

Ces considérations et conditions requises doivent être passées en revue pour une mise à niveau de logiciel réussie :

### [Mise à jour de laboratoire](#)

Cisco recommande que la mise à jour de logiciel ICM soit testée dans un environnement de travaux pratiques missile aux performances améliorées d'abord, si disponible. Quand vous prévoyez une mise à jour de laboratoire missile aux performances améliorées, le système doit répondre à des exigences missile aux performances améliorées 4.6.2 en vue de le matériel, le logiciel, et la compatibilité ACD. Ceci assure une réflexion plus précise du délai où elle rentre la commande pour améliorer votre système ICM comprenant le temps de préparation.

### [Plan d'éventualité et de reprise](#)

Comme précaution, on le recommande toujours qu'un plan de reprise soit tracé avant le début de la mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco. Si une panne se produit (par exemple, logiciel, matériel), soutenez et le temps de rétablissement doit être considéré. Si une panne se produit, ceci se produit très probablement pendant le premier ensemble d'unités centrales de traitement, HDS, ou aw. Ce sont étapes une à sept dans la [chronologie des événements](#). En raison de la possibilité de n'importe quelle panne, l'il est recommandé que une mise à jour soit prévu avec du temps adéquat, particulièrement si une dépendance est exigée. Par exemple, mises à jour d'un client au missile aux performances améliorées 4.6.2 afin de répondre à une exigence pour une mise à jour de Windows 2000. Il est le meilleur de ne pas programmer les deux événements dos à dos en cas d'une panne. Dans le processus de planification, tenez compte pour qu'assez de temps améliore, de soutenir, et de tester le système ICM avant que vous vous déplaciez à un autre projet de taille ou de criticité semblable. Une mise à jour de logiciel ICM soutiennent processus est incluse dans le document de processus de mise à niveau missile aux performances améliorées pour 4.6.x. Afin d'avec succès soutenir et restaurer un système ICM sur

sa version en cours avant que la mise à jour, les sauvegardes appropriées dans ces quatre zones tiennent compte d'une restauration réussie :

- Sauvegarde des bases de données SQL sur des enregistreurs et HDS
- Sauvegardez la clé de registre de Geotel sur tous les Noeuds
- Sauvegardez le répertoire ICR \ COFFRE sur tous les Noeuds
- Sauvegardez les répertoires faits sur commande de travail sur tous les Noeuds (par exemple, les états)

## CTI

Si vous avez fait se terminer n'importe quel travail de logiciel personnalisé par service professionnel de Cisco, fournisseurs tiers, ou personnel interne, il est recommandé que vous faites passer en revue le travail par le groupe fait sur commande approprié de services techniques afin d'assurer la compatibilité avec le missile aux performances améliorées 4.6.2.

## Rapports personnalisés

Si vous avez eu n'importe quel travail de rapport personnalisé (le missile aux performances améliorées de moniteur, le WebView I, ou le WebView II) se sont terminés par service professionnel de Cisco, des fournisseurs tiers, ou le personnel interne, se rende compte que ces rapports personnalisés soient remplacés avec le missile aux performances améliorées 4.6.2, mise à jour de WebView II. Vous devez sauvegarder vos états avant la mise à jour missile aux performances améliorées. Si vous avez besoin du support concernant repopulating ou rédiger ces états, il est recommandé que vous contactez le groupe de services techniques fait sur commande approprié avant que vous commenciez la mise à jour. Le temps de planification a pu être nécessaire, sur leur partie, dépendante de ceux signale.

## Objets de base de données Non-missile aux performances améliorées

Tous les objets de base de données non-missile aux performances améliorées sont remplacés pendant la mise à jour missile aux performances améliorées 4.6.2. Il est de votre responsabilité au repopulate ces données après la mise à jour et tout le test est complet.

## Passerelle d'application

La version de transmission doit être au moins 2.0 pour le missile aux performances améliorées 4.6.2. C'est une partie des conditions requises de préplanification pour le client.

## Sauvegarde des données

Veillez-vous pour avoir une copie de sauvegarde pour toutes les applications nécessaires avant de commencer la mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco. En tant qu'élément de l'étape de préplanification, les chefs de projet doivent avoir besoin de la sauvegarde de client leurs bases de données SQL sur l'enregistreur A, l'enregistreur B, et le HDS. En tant qu'élément des responsabilités d'ingénieurs de mise à jour, l'ingénieur exécute des sauvegardes d'informations supplémentaires avant la mise à jour de chaque noeud individuel. Ces sauvegardes des données incluent les répertoires, les configurations et le registre spécifiques de chaque noeud. Pour les étapes détaillées, si par le noeud, l'ingénieur de mise à jour doit se référer au document de processus de mise à niveau missile aux performances améliorées pour 4.6.x.

Une sauvegarde de base de données est définie comme processus de précaution au cas où une panne catastrophique se produirait dans les enregistrements ICM, HDS, aw, ou Serveur SQL. Catastrophique implique la reconstruction potentielle d'un périphérique ou la restauration des données.

Le produit missile aux performances améliorées est conçu pour être insensible aux défaillances pour prendre en charge des applications stratégiques. Spécifiquement, l'architecture recommandée missile aux performances améliorées a un but d'éliminer tous les points de défaillance unique pour le système ICM dans son ensemble. Implicites en cette architecture sont les enregistreurs redondants qui mettent à jour les mêmes bases de données.

La copie de sauvegarde inclut quatre composants :

- Base de données entière
- Configuration missile aux performances améliorées de Cisco et données de script
- Registre de NT de Microsoft Windows
- Répertoires faits sur commande (si c'est approprié)

Référez-vous au document de sauvegarde de stratégie de base de données ICM pour l'aide avec sauvegarder des bases de données ICM.

Pour plus d'informations sur sauvegarder des bases de données SQL, référez-vous au site Web de Microsoft.

## [Plan de default route](#)

Le client doit avoir un plan de routage par défaut avant la date et l'heure de début de mise à jour. La notification aux interlocuteurs internes compétents, des constructeurs (par exemple, commutateur), le TAC réduit des soucis potentiels concernant des alarmes.

Une fois que le premier côté du contrôleur central d'ICM (CallRouter/enregistreur) a été arrêté et mis à jour, le verso du contrôleur central d'ICM (CallRouter/enregistreur) avec la version de logiciel ICM en cours est apporté autonome et le côté mis à jour est apporté en ligne. Ce basculement est le seul point dans le processus de mise à niveau où le système ICM ne conduit pas des appels. Il ne prend pas plus que quelques minutes pour faire le basculement. Le plan par défaut de routage réseau est le plus susceptible la méthode d'appels de routage au cours de cette période. La planification inexacte pour ceci a des conséquences négatives définies. Les deux côtés d'une paire duplexée ne peuvent pas fonctionner en même temps avec des différentes versions de logiciel ICM, soient ainsi sûrs que le premier côté est complètement arrêté avant que vous commenciez le côté mis à jour. N'importe quel AWs mis à jour doit être apporté en ligne à ce moment aussi bien, et tout autre AWs devrait être réduit.

## [Plans de test de POST-mise à jour](#)

Avant que vous mise à jour, soyez sûr de créer un plan de test afin de tester entièrement la fonctionnalité de la mise à jour. La fonctionnalité de routage d'appels, les états en temps réel et historiques, les outils de configuration et de surveillance, et d'autres composants doivent être testés au point médian et juste après une mise à jour. Bien que les systèmes habituellement n'éprouvent aucun effet néfaste d'une mise à jour, le test est toujours une tâche fondamentale et préventive. Afin de maintenir la phase de test simple, des plans de test d'il est recommandé que soient élaborés pour l'enregistrement et les outils de configuration most-commonly utilisés.

Un plan de test doit être aussi bien créé pour des bruits d'écran CTI ou toute autre fonctionnalité CTI. Si des sites utilisent (non-Cisco) une application cliente interne CTI, le codage des modifications peut affecter comment le logiciel voit et réagit à certains événements. Si la boîte à outils standard CTI pour l'appareil de bureau est utilisée, l'il est recommandé que les systèmes soit mis à jour à la dernière version qui est compatible avec le missile aux performances améliorées 4.6.2 de Cisco. Entrez en contact avec votre représentant de compte Cisco ou envoyez un courrier électronique aux gestionnaires d'engagement missile aux performances améliorées de Cisco chez [icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com).

Des mises à jour sont habituellement exécutées pendant des heures creuses. Les mises à jour le plus souvent se produisent entre le minuit et sept pendant le matin et peuvent typiquement se produire le week-end. Maintenez dans l'esprit que plus d'une fenêtre de nuit ou de mise à jour est très probablement nécessaire. Une fenêtre de maintenance initiale est établie pour obtenir les contrôleurs centraux d'ICM et l'AWs essentiel mis à jour d'abord. Autre, non critique AWs et PGs sont alors programmés sur un suivant les nécessités. Une fenêtre de temps doit être identifiée avec la plus basse quantité d'incidence pendant le Basculement entre les ordinateurs mis à jour et non-mis à jour comme décrit dans ce document.

## Planification de délai et de chronologie

### Considérations de délai

Ce sont quelques zones que vous devez considérer quand vous prévoyez votre mise à jour :

- Les unités centrales de traitement duplexées deux versions complètes (des Routeurs et des enregistreurs) doivent être la même version logicielle. À aucun moment vous voulez les deux côtés (A et B) de l'unité centrale de traitement à commencer tandis qu'aux différentes versions. Référez-vous à la [table de délais](#) et de [logiciel tierce partie de mise à jour missile aux performances améliorées](#) pour la séquence d'opérations recommandée, qui tiennent compte de l'interruption minimale pendant votre mise à jour.
- PGs duplexé doit être la même release. À aucun moment vous voulez les deux côtés (A et B) d'une PAGE à commencer tandis qu'aux différentes versions. Veuillez se référer à la [table de délais de mise à jour missile aux performances améliorées](#) pour la séquence d'opérations recommandée, qui tiennent compte de l'interruption minimale pendant votre mise à jour.
- L'aw et le HDS doivent être mis à jour à la même révision comme les unités centrales de traitement afin de fonctionner. À des fins de planification, ces serveurs doivent être mis à jour pendant la même fenêtre de maintenance que les unités centrales de traitement. Ils ne sont pas fonctionnels s'ils sont une version derrière le routeur et enregistreur.
- PGs sont vers l'arrière compatible. UNE PAGE continue à fonctionner quand c'est une version derrière l'unité centrale de traitement. Ceci est conçu pour t'accorder l'heure raisonnable de terminer améliorer le PGs sans interruption de service. On le recommande fortement que tous les Noeuds missile aux performances améliorées soient à la même release missile aux performances améliorées, et ceci doit être qu'à court terme comme possible.
- Prévoyez votre chronologie aw et de PAGE des événements basés sur la priorité et le test de ces ordinateurs. Spécifiquement, si ces Noeuds sont espacés à travers de plusieurs fenêtres de maintenance.
- Les fenêtres de maintenance typiques de client sont de huit à dix heures. Ce moyens pour l'installation de taille moyenne et en haut, les besoins de travail de mise à jour d'être exécuté au-dessus de plusieurs fenêtres de maintenance. Maintenez dans l'esprit les délais, qui sont

tracés les grandes lignes dans cette table, quand vous programmez les fenêtres de maintenance de mise à jour.

## Délais de mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco (évaluations par noeud)

Noeud missile aux performances améliorées	Durée approximative
Routeur d'appel ICM	45 minutes
Serveur de base de données ICM (enregistreur)	45 minutes - 1 heure **
PAGE MISSILE AUX PERFORMANCES AMÉLIORÉES	30 minutes
Client en temps réel missile aux performances améliorées aw seulement	30 minutes
Distributeur en temps réel missile aux performances améliorées aw seulement	30 minutes
MISSILE AUX PERFORMANCES AMÉLIORÉES AW HDS	45 minutes - 2 heures **
Missile aux performances améliorées HDS avec WebView	45 minutes - 2 heures **
** En grande partie dépendant de la taille de la base de données et de la release missile aux performances améliorées. Le délai prévu n'inclut pas le temps de migration des données.	
Les temps ci-dessus n'incluent pas la durée requise pour effectuer des tâches de pré-mise à jour telles que la sauvegarde, le logiciel tierce partie ou les mises à niveau matérielles de base de données. Ces tâches devraient être effectuées bien avant l'événement de mise à jour missile aux performances améliorées. Voir également les « étapes pour déterminer la progression de la migration des données missile aux performances améliorées » sous le missile aux performances améliorées Enterprise Edition de Cisco - des <a href="#">considérations de mise à jour missile aux performances améliorées 4.6.2 d'avis de champ</a> .	

## Programme missile aux performances améliorées de Cisco et chronologie des événements

Cette table est une chronologie typique pour la première fenêtre de maintenance :

Étape	Étape de mise à jour	Achemin	Durée
-------	----------------------	---------	-------

		ement	(moyenne )
1	Côté A de mise à jour de l'unité centrale de traitement	Côté B	1.5 heure
2*	Mise à jour par ordre priorité - 1 aw ou 1 HDS ou 1 HDS avec WebView	Côté B	30 minutes
3	Réduisez à B latéral l'unité centrale de traitement et l'AWs non-mis à jour, y compris les ordinateurs HDS et les serveurs WebView	Réseau	5 minutes
4	Apportez à côté une unité centrale de traitement d'abord. Puis d'autres ordinateurs mis à jour	Dégrossissent A	5 minutes
5	Testez les systèmes mis à jour	Dégrossissent A	Varies a basé sur le plan de test de client
6	Unité centrale de traitement latérale de la mise à jour B	Dégrossissent A	1.5 heure
7	Évoquez à B latéral l'unité centrale de traitement et le test	Dégrossissent A	10 minutes
8	Faites le test de Basculement entre le côté A et B d'unité centrale de traitement	Dégrossissent A ou B	5 minutes
9*	Selon la période et le nombre d'ingénieurs de mise à jour, promouvez autre AWS, ordinateurs HDS et serveurs WebView, par ordre priorité	Dégrossissent A	30 minutes (aw) 1.5 heure chaque (HDS ou serveur WebView )
10**	Mise à jour autre PGs	Côté d'Active missile aux performances	30 minute chacun

		améliorés	
<b>Temps total :</b>		<b>heures 11+</b>	

**Remarque:** Ces temps n'incluent pas la durée requise pour effectuer des tâches de pré-mise à jour telles que la sauvegarde, le logiciel tierce partie, ou les mises à niveau matérielles de base de données. Ces tâches doivent être effectuées avant la mise à jour missile aux performances améliorées.

Une mise à jour est typiquement prévue avec les étapes 1 à 9 tentés dans la première fenêtre de mise à jour. Cette première fenêtre est normalement la plus essentielle pour le projet. Dans l'étape 10, autres AWs et PGs peuvent être mis à jour, comme nécessaire. Maintenez dans l'esprit qu'AWs ne fonctionnent pas jusqu'à ce qu'ils soient à la même version que les unités centrales de traitement. La priorité AWs doit être identifiée et mise à jour d'abord s'ils doivent être chancelés à travers de plusieurs fenêtres de maintenance. PGs (dégrossissent A et B) peuvent exécuter jusqu'à deux pleines révisions derrière les unités centrales de traitement ainsi la majorité de PGs peut également être terminée dans une deuxième fenêtre de maintenance, si nécessaire.

Voir également les « étapes pour déterminer la progression de la migration des données missile aux performances améliorées » sous le missile aux performances améliorées Enterprise Edition de Cisco — [des considérations de mise à jour missile aux performances améliorées 4.6.2 d'avis de champ](#).

## [Passez votre commande de le logiciel ICM de Cisco](#)

Quand vous commandez le logiciel ICM de Cisco, vous devez avoir une procédure de connexion valide CCO aussi bien qu'un numéro de contrat valide et actif de maintenance. Des cd du logiciel peuvent être commandés de ce lien :

### [Logiciel ICM de base](#)

Cisco recommande que vous demandiez deux ensembles de chaque release missile aux performances améliorées que vous commandez. En cas d'une panne de medias, vous avez un deuxième positionnement à accéder à. Accordez un minimum de quatre pleins Business Day pour la livraison. Le logiciel d'il est recommandé que ordre numéro plus de pendant deux pleines semaines en avant de la date et de l'heure fixées de mise à jour d'assurer la Disponibilité de tous les derniers correctifs. Une fois que le logiciel arrive, ouvrez les modules et les vérifiez que tous les cd ont été expédiés. Le logiciel tierce partie de WebView est inclus sur un CD distinct que le logiciel ICM.

## [Mise à jour de logiciel ICM de Cisco : Préparations par noeud](#)

Bien que ce document ait tracé les grandes lignes de plusieurs étapes pour vous aider à se préparer à la mise à jour (par exemple, logiciel, matériel, sauvegardes SQL), la personne chargée d'exécuter la mise à jour missile aux performances améliorées est requise de prendre également les mesures de précaution sur chaque noeud en cas de panne de mise à jour. Ces étapes ont été documentées en détail dans la documentation de processus de mise à niveau missile aux performances améliorées pour 4.6.x. Ce document est disponible à chaque compte enregistré de procédure de connexion CCO.



Il est impératif que l'ingénieur se termine ces étapes de précaution supplémentaires. En cas d'une panne de mise à jour, vous pourriez devoir soutenir de la mise à jour à un point quelconque. Pour qu'une sauvegarde réussie ait lieu, des étapes exigées de préparation doivent être terminées. Par exemple, les contours de document comment sauvegarder ces éléments sur chaque noeud avant la mise à jour du noeud commence :

- Sauvegardez la clé de registre de Geotel sur tous les Noeuds
- Sauvegardez le répertoire d'icr \ coffre sur tous les Noeuds
- Créez et sauvegardez une copie de la « copie d'artère »
- Créez et sauvegardez une copie du " ipconfig /all »
- Créez et sauvegardez une copie de « netstat - a - n »

## [Programme de succès de mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco](#)

Comme alternative à prévoir et à exécuter la mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco vous-même, une équipe de gestionnaires de projets de Cisco et les ingénieurs sont disponibles pour l'assistance. Le programme de succès de mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco offre plusieurs modules du client pour choisir de afin d'adapter vos besoins.

Afin de se renseigner plus sur le programme de succès de mise à jour missile aux performances améliorées de Cisco, contacter votre équipe de compte Cisco directement ou envoyer un email à nos gestionnaires d'engagement chez [icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com). L'équipe peut passer en revue les offres du programme avec votre site.

C'est un service professionnel offrant et est fait par un rapport de travail facturable. La tarification est basée sur plusieurs facteurs comprenant, mais pas seulement entourer, taille de système et étendue du projet. Plusieurs avantages sont offerts, incluant :

- Plusieurs offres de programme pour adapter le besoin spécifique de votre site
- Support personnalisé
- Expérience de mise à jour
- Ressources dédiées
- Estimation de site pour le matériel et le logiciel tierce partie
- Plan détaillé de mise à jour
- Établissement du programme commandé

Si vous avez acheté votre système ICM/maintenance d'un partenaire de Cisco Certified, entrez en contact avec eux directement pour le support de planification de mise à jour.

## [Informations connexes](#)

- [Effectuer une sauvegarde de base de données ICM ou Microsoft SQL 6.5](#)
- [Notes de terrain](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)