

Cisco CallManager 3.3 へのアップグレードを成功させるためのヒント

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[アップグレードに関するヒント](#)

[取り付けに関するトラブルシューティング](#)

[CCMINST の日付/時間ログ](#)

[テクニカルサポートのサービス リクエストのオープンに関する情報](#)

[関連情報](#)

概要

テクニカル サポートでは、Cisco CallManager 3.3 のアップグレードの問題に関係している問題が増加しています。これらの問題のほとんどは、正しいアップグレード手順に従うことで回避できるものです。そのため、最も頻度の高い問題を元にして、アップグレードを問題なく行えるようにするためのヒント集を作成しました。また、アップグレードが進行する仕組みや、正しく完了したことがわかる便利なログについても、いくつかリストに含まれています。これらのログは、アップグレードのいずれかの箇所で失敗したときにテクニカル サポート ケースをオープンする場合にも役に立ちます。この文書は、パブリッシュャでのアップグレードだけに適用されるものです。サブスクリイバの場合は Cisco.com の文書を参照してください。

注: この文書は、cisco.com にあるアップグレードに関する文書に置き換わるものではありません。アップグレード作業を行う前には、必ず「[Cisco CallManager リリース 3.3\(2\) へのアップグレード](#)」を参照してください。お客様は、アップグレードを試みる前にこれらのバグに注意する必要があります。Cisco bug ID [CSCdy17885](#) ([登録ユーザ専用](#)) および Cisco bug ID [CSCea32780](#) ([登録ユーザ専用](#))。

前提条件

要件

この文書の読者は、アップグレード作業の前に次の文書を読んでおく必要があります。

- [Cisco CallManager リリース 3.3\(2\) へのアップグレード](#)
- [Cisco CallManager 3.3 のアップグレード中のサーバの交換](#)

使用するコンポーネント

このドキュメント内の情報は Cisco CallManager Release 3.3(2) に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

アップグレードに関するヒント

- アップグレードを行うバージョンの判別をするには、『[Cisco CallManager の互換性一覧](#)』を参照してください。
- Cisco CallManager 3.3 への最初のアップグレードまたはインストールの場合は、CD-ROM キットが必要です。ソフトウェア サポート契約を結んでいる場合は、『[Product Upgrade ツール \(登録ユーザ専用\)](#)』を参照するか、シスコの販売担当者にお問い合わせください。アップグレードは cisco.com からダウンロードできません。
- アップグレード手順の最初に、現在のシステムのバックアップを取ります。バックアップユーティリティはバージョン 3.5.6 以降であることが必須です。それ以前のバージョンのバックアップユーティリティを使用していると、そのバックアップからの復元ができなくなります。バージョン 3.5.6 では、次の 2 つのファイルを持つ RECOVER ディレクトリを STI_PARTITION に作成します。dbname.ini および backup.ini。これらの 2 つのファイルは、アップグレードを成功させるために不可欠です。オペレーティング システム (OS) のインストールを始める前に、RECOVER ディレクトリとその中の 2 つのファイルが作成されていることを確認してください。また、システムのバックアップが正しく完了していることも確認してください。
- 3.3.3 にアップグレードする場合は、『BkupFileCk: ERR: Please upgrade your backup program to version 3.5.44 or higher』というメッセージが表示される場合があります。3.5.6 をアンインストールして、3.5.44 以降をインストールしてください。『[Cisco IP テレフォニー アプリケーションのバックアップ ユーティリティ、バージョン 3.5.44 の使用方法](#)』を参照してください。
- システムのバックアップが正しく完了していることを確認します。『[Cisco IP テレフォニー アプリケーションのバックアップ ユーティリティ、バージョン 3.5.6 の使用方法](#)』を参照してください。この文書では、バックアップが正常に完了しているものとして説明しています。
- OS のインストールを開始する前に、以下を実行します。現在使用しているデータベースを書き留めます。[CCMADMIN] > [Help] > [About CallManager] > [Details] の順に進みます。この手順は、アップグレード作業に失敗し、別の ini ファイルを手作業で作成する必要があるときに有効です。STIback.log を収集し、別の場所へコピーします。このファイルは、アップグレード作業の際にさまざまな問題が発生した場合に役に立ちます。hosts ファイルと lmhosts ファイルを別の場所にコピーします。OS のインストールが完了したら、Cisco CallManager のインストールを始める前に、これらのファイルをサーバに戻す必要があります。この作業の後、コマンド プロンプトから nbtstat -R コマンドを実行します。

- Cisco CallManager をアップグレードする場合、OS のインストールの際に、**Same Server Recovery** オプションを選択するようにしてください。他のオプションを選択すると、STI_DATA パーティションが再フォーマットされ、RECOVER ディレクトリが削除されるため、アップグレードに失敗します。
- OS のインストールの際に、「I am recovering a system from backup」と表示されることがあります。**注意**：このオプションは選択しないでください。
- 既存の CallManager を新しいサーバで（同じ名前と IP アドレスを使用）置き換える場合、STI_PARTITION にある RECOVER ディレクトリを新しいサーバにコピーする必要があります。
- OS のインストールが終了したら、Windows の Administrator のアカウントにパスワードを設定します。このパスワードを空白にすることはできません。また、\\% “^” のいずれの文字も使用できません。これは DC Directory ソフトウェアの制限事項です。パスワードにこれらの特殊文字が含まれていると DC Directory のインストールに失敗し、その結果、Cisco CallManager のインストールにも失敗します。特殊文字を使ったパスワードが必要な場合は、先にクラスタ全体のインストールを完了させる必要があります。インストールが完了した後で、Windows の Administrator のパスワードを手作業で変更できます（必要に応じて特殊文字も使用できます）。ただし、DC Directory の制限事項があるため、Windows のパスワードは上記の特殊文字を含まない英数字にしておくことを推奨します。
- アップグレードやインストールの際には、ドメインにサーバを配置しないでください。クラスタ内の全サーバが起動して稼働するまでは、Cisco CallManager はすべてドメインの外側にある必要があります。
- バックアップがネットワークドライブ上に保存されている場合は、復元の際に次のことに注意してください。ネットワークのパスは正しいパスを指定します。指定したパスが、\\backupserver\backup\MCS.sti. のように、有効な Universal Naming Convention (UNC) パスであることを確認します。MCS.sti ファイルを検索するには、**Browse** オプションを使用します。Browse を使用する場合は、ネットワーク ディレクトリが空であることを確認してください。[Verify] をクリックして指定したアカウントを確認します。名前を使用する場合は、その名前が解決可能であることを確認してください。実際の CallManager 3.3 のインストールの前にデータベースを復元する必要があるため、このセクションは決して省略しないでください。サーバでこの名前が解決できないと、アップグレード作業は失敗します。
- クラスタすべてのインストールが終了したら、Support Patch A を適用します。

取り付けに関するトラブルシューティング

CCMINST の日付/時間ログ

アップグレードで問題が発生した場合には、このログ ファイルを最初に見ます。アップグレードのキーポイントは次のとおりです。

アップグレードを行う場合に、「Same System Recovery」を選択する必要があります。これを選択していると、ログ ファイルに次の項目が記録されます。

```
20:00:01: fnCheckRecoveryFlag:           Function started.
20:00:01: fnCheckRecoveryFlag:           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.
```

これを選択しなかった場合、ログ ファイルに次の項目が記録されます。

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

この結果、インストールは継続されますが、実際の Cisco CallManager のインストールの前に、バックアップを復元することができなくなります。したがって、バックアップされていたデータベースを 3.3 の方式に移行することができません。

OS バージョンは 2000.2.3 とする必要があります。正しいバージョンが実行されていると、ログ ファイルには次のように記録されます。

```
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.
```

異なるバージョンが実行されていると、ログ ファイルには次のように記録されます。

```
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
```

この結果、アップグレードは中断し、Cisco CallManager はインストールされません。

アップグレード処理では、dbname.ini をレジストリに戻す必要があります。バックアップが正しいバージョンの下で行われ、このファイルが作成されていると、ログ ファイルには次のように記録されます。

```
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
```

バックアップが正しくないバージョンの下で行われていると、ログ ファイルには次のように記録されます。

```
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
```

この結果、アップグレードは中断し、Cisco CallManager はインストールされません。

[テクニカルサポートのサービス リクエストのオープンに関する情報](#)

テクニカル サポート ケースをオープンする必要がある場合は、次の情報を提出してください。

- ルート ディレクトリ C:\ にあるすべての *.txt と *.log ファイル
- C:\Program Files\Common Files\Cisco\Loggs にあるすべてのファイル
- STI_DATA パーティションにあるすべてのファイル
- C:\DCDSrvr\log にあるすべてのファイル (DC Directory で発行された場合)
- C:\Install\DBInstall* ディレクトリにあるすべてのファイル*
- C:\Winnt\sti* ディレクトリにあるすべてのファイル*
- データベースの名前
- STIback.log

[関連情報](#)

- [Cisco CallManager リリース 3.3\(2\) へのアップグレード](#)
- [Cisco CallManager 3.3\(2\) のインストールとアップグレードに関する警告](#)
- [インストール、バックアップ、および復元に関する問題](#)
- [Cisco CallManager の互換性一覧](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)

- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)