

Cisco ICM 4.6.2 計画ガイド

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[ガイドを計画する Cisco ICM はカバーしません](#)

[Cisco ICM アップグレードの準備をして下さい](#)

[多重アップグレードパス マッピング](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

[Cisco CallManager および IPIVR \(IPCC \)](#)

[SQL 7.0 アップグレードへの Microsoft SQL Server 6.5](#)

[Microsoft Windows 2000 アップグレード](#)

[Cisco ICM アップグレードを計画して下さい](#)

[タスクを事前に計画する ICM](#)

[ハードウェアのために事前に計画する Cisco ICM](#)

[最小必要条件および推奨事項](#)

[サードパーティソフトウェアのために事前に計画すること](#)

[サードパーティソフトウェア 要件](#)

[Cisco ICM スイッチ互換性を事前に計画すること](#)

[Cisco ICM のための特別な配慮](#)

[データ バックアップ](#)

[デフォルト ルート計画](#)

[アップグレード終了後のテスト 計画](#)

[時間 および 年代順の計画](#)

[時間枠の考慮事項](#)

[Cisco ICM アップグレード時間枠 \(ノードごとの推定 \)](#)

[イベントの Cisco ICM スケジュールおよび年代学](#)

[Cisco ICMソフトウェアのための順序を置いて下さい](#)

[Cisco ICMソフトウェア アップグレード: ノードごとの準備](#)

[Cisco ICM アップグレード成功プログラム](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) のさまざまなコンポーネントをバージョン 4.0.x から 4.1.x または 4.5.x から 4.6.2 にアップグレードするために必要な適切な計画情報について説明します。以前のリリース (2.x、3.x) から 4.6.2 にアップグレードする場合は、まず 4.1.x または 4.5.x にアップグレードする必要があります。ICM リリース 4.0.x 以

降からアップグレードする場合は、ICM 4.6.2 に直接アップグレードできます。『[Cisco ICM 4.6.x Release Notes](#)』を参照してください。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- 最初レベル Cisco ICM サポートおよびトラブルシューティング
- アップグレードを計画する方法
- Cisco ICMシステム 管理およびトラブルシューティング

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 のための最小必要システム
- Microsoft SQL Server バージョン 6.5
- Microsoft SQL Server バージョン 7.0
- Microsoft Windows 2000 アップグレード

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。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。

ガイドを計画する Cisco ICM はカバーしません

この資料は取り扱っていません:

1. バージョン 6.5 から 7.0 に Microsoft SQL Server (Cisco ICM 4.5.0 および以降と互換性がある)、または Windows 2000 へ Microsoft Windows NT を (ICM 4.6.2 および以降と互換性がある) アップグレードする方法。
2. ICM をアップグレードする方法。ドキュメントは 4.6.x のために ICM アップグレード プロセス 資料と共に使用されるべき ICM ソフトウェアアップグレードプロジェクト マネージャーのための計画ガイドとしてだけ意味されます。
3. CallManager を含む Internet Protocol Contact Center (IPCC) のような ICM とインターフェイス接続する他のコンポーネント、IP Interactive Voice Response (IVR) は、Computer-Telephony Integration (CTI) デスクトップ/クライアント、この資料で Unity、Personal Assistant、自動転送、または記録ソリューション カバーされません。たぶん ICM のある特定のバージョンが他のコンポーネントのある特定のバージョンと互換性があるので ICM アップグレードの全面的な計画にそれらの他のコンポーネントを含めるか、または考慮することは必要です。道路地図/マッピング セクションはこの資料に ICM と共に複数のアップグレードを計画するのを助けるように含まれています。

ICM 製品スイートのほとんどのコンポーネントは冗長性を提供します。ICM スイートに 2 つの冗長モデルがあります:

- ホットスタンバイ
- 同期された実行

2 つのモデル間の違いを理解することは重要です ICM コンポーネントが各型を使用し。これはシステムがアップグレードの間に操作する方法に影響を与えます。

ICM CallRouters に関しては、ロガー、NIC、周辺機器ゲートウェイ (PG)、CTI ゲートウェイ (CGs)、および CTI Operating System (OS) は「Side A」および「Side B」とサーバ、2 人の冗長な側面一般に言われます。ディストリビューター Administration Workstation (AW) に関しては、側はプライマリおよびセカンダリ ディストリビューターと言われます。

WebView および履歴データ サーバ (HDS) はハイブリッド モデルです。「二重にされた」WebView または HDS 実装はプライマリまたはセカンダリ ディストリビューター AW ペアと共存する WebView または HDS オプションで構成されています。基礎ディストリビューター AW オペレーションに応じて、HDS の複製プロセスは動作し、が WebView は両側のクライアント接続を同時に許可します。ただし、失敗 WebView クライアントの間に動的に反対側にリダイレクトされません、(WebView または Monitor ICM から多分来る) 他の HDS 側にリダイレクトされるなどの歴史的クエリ存在する 1 つあります。

[Cisco ICM アップグレードの準備をして下さい](#)

[多重アップグレードパス マッピング](#)

Cisco ICMソフトウェア アップグレードの方の第一歩として、アップグレード パスを作成して下さい。このパスは一貫性を、互換性確認するためにマップする必要があります、正しいプロセスは実行されてい、更新済ドキュメントは参照されます。このセクションは成功に推薦されるステップの輪郭を描きます。システムが現在 ハードウェアに会い、ICM 4.6.2 および ICM のためのソフトウェアが仕様アップグレードすることを計画する唯一のコンポーネントなら計画はより容易、より少なく時間のかかります。ほとんどの顧客はこのカテゴリに分類されません。ハードウェアは普通サードパーティソフトウェアに先行している最初の考慮事項です。頻繁に省かれてけれども、で、絶対必要ことはスコープシステム全体他のコンポーネントが、もしあれば、ICM メジャーリリース (アップグレード) に基づいてアップグレードされるために必要となるようにします。ソフトウェア互換性はまたバージョンの間で最初に確認する必要があります。

[シナリオ 1:](#)

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

[シナリオ 2:](#)

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

[シナリオ 3:](#)

Hardware upgrade > ICM version 4.6.2 upgrade > CallManager version x.x >

シナリオ 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

搬送ネットワークからルート要求を受け取り、顧客 ICM に転送する二重サービスビューロアーキテクチャでは、Cisco ICMソフトウェア。それが直接コールのサブセットをルーティングし、適切な顧客 ICM に他の要求を急派するようにする NAM は通常小さい設定だけ含まれています。NAM は顧客 ICM からルート応答を受け取り、搬送ネットワークに転送します。

4.6.x アップグレード プランニング ガイドは NAM システムにとりわけ利用できます。

Cisco CallManager および IPIVR (IPCC)

3 つの主要コンポーネントは IPCC システムを形成します: Cisco ICM、Cisco CallManager および Cisco カスタマ 応答ソリューション (CRS/CRA)、とりわけ IPIVR/QueueManager コンポーネント。

これらの結合されたコンポーネントはエージェントおよびスーパーバイザに連絡先、CTI 機能、リアルタイムデータ、および管理のための史的記事のエージェントの状態、ルーティング、およびキューイングのモニタリング及び制御を含む自動着信呼分配装置 (ACD) 機能性を、提供します。

SQL 7.0 アップグレードへの Microsoft SQL Server 6.5

Cisco は次にどの ICM 顧客でも ICM バージョン 4.6.2 と SQL バージョン 7.0 に最初にアップグレードすることを必要とします。アップグレード間のテスト時間は少なくとも 7 日である必要があります。

注: SQL 2000 は ICM 4.6.2 で現在サポートされません。

Microsoft Windows 2000 アップグレード

Cisco は次に ICM 顧客が ICM 4.6.2 と Windows 2000 に最初にアップグレードすることを必要とします。アップグレード間のテスト時間は少なくとも 7 日である必要があります。Windows 2000 アップグレードのための公認ドキュメントは (を含む重要なドメイン構造情報) Cisco Webサイトの [Microsoft Support Information ページ](#) から利用できます。

Cisco ICM アップグレードを計画して下さい

ICM 4.6.2 にアップグレードを計画するとき考慮すべき複数の関心領域があります。この資料は詳細情報を提供したもので、順序で参照は更新成功のためにきちんと計画するのを助けます。

タスクを事前に計画する ICM

- すべてのシステムおよびコンポーネントをサイト計画識別し、ICM ソフトウェアと共にアッ

- アップグレードするためにマップして下さい (たとえば、ハードウェア、サードパーティソフトウェア、IPCC、Microsoft Windows 2000、SQL 7.0、等々)。
- 問題が ICM システムと現在ないことを内部 ICM サポート チームと確認して下さい。ICM システムは問題解決以降とアップグレード前に適切に機能させる助けます。
 - ICM の新しいバージョンに起因する新しい機能が修正をおよび識別し、理解して下さい。すべての新しい ICM ドキュメントを参照して下さい。
 - 関連サードパーティ、ハードウェアおよび可能性のある ICM アップグレードの前か後にアップグレードされる必要がある他の非 ICM コンポーネントのために理解し、計画して下さい。
 - ICM バージョン 4.6.2 に関する ICM リリース ノートを読んで下さい。これらの文書は前提条件、機能性変更および新しい機能の重要な情報が含まれています。
 - ICM バージョン 4.6.2 のためのすべての Field Notice を読んで下さい。
 - ICM システムのさまざまな PG と関連付けられるすべての周辺装置が ICM バージョン 4.6.2 のための最小サポートされているリリースにあることを確認して下さい。ACD のための ACD 互換性 マトリックスおよびシステムマネージャ ガイドの補足を参照して下さい。
 - 新しい ICM 必要条件を満たすためにすべてのハードウェア (CPU、ハードドライブ、メモリ)、サードパーティソフトウェア (Windows NT Service Pack、SQL サービスパック) およびスイッチ (PBX、VRU) をアップデートして下さい。
 - ICM バージョン 4.6.2 のための ICM 環境の各コンポーネントのために適切である ICM ホットフィックスを識別して下さい。注: ログインこのリンクにアクセスする登録ユーザであるためになり。アップグレード手順の間にホットフィックス CD から適用できるホットフィックスを直接ダウンロードすることを推奨します。
 - ロガーおよび HDS データベースをバックアップして下さい。ICM データベース バックアップを行うために参照して下さい。
 - (ICM バージョン 4.5 または それ以降のために) SQL サーバ バージョン 6.5 から 7.0 へアップグレードすることを計画する場合これを別々にして下さい。
 - Microsoft Windows NT から Windows 2000 へアップグレードすることを計画する場合これを別々にして下さい。
 - すべての WebView II (ICM バージョン 4.5 または それ以降のために) サードパーティ ソフトウェア 要件が適切な AW で満たされたことを確認して下さい。不確かなら、ICM バージョン 4.6.2 があるように Cisco ICM ソフトウェア WebView 管理者ガイドを確認して下さい。
 - アップグレードの前に Custom レポートをバックアップするために適切なリソースをスケジュールして下さい。
 - アップグレードの後で Custom レポートを再製するために適切なリソースをスケジュールして下さい。
 - アップグレードの後でカスタム CTI 機能性を再製するために適切なリソースをもし必要ならスケジュールして下さい。
 - アップグレードの最中および後で行われる可能性があるアップグレード イベント、変更および停止の内部組織、客層およびすべての関連ベンダーを (たとえば、Cisco、AT&T、MCI) 知らせて下さい。
 - ハードウェア、ソフトウェア、またはネットワーク通信問題が起こる場合利用可能であるために適切な内部リソースをスケジュールして下さい。これは自動着信呼分配装置 (ACD) ベンダー、ネットワーク管理者、および他がアップグレード イベントの間にオンサイトまたはオンコールであるように要求しなければならないことを意味できます。
 - ICM スクリプトまたは設定への変更をアップグレードの間に行わないようにして下さい。特定の Regedt32 のレジストリキーを変更することはこれを行うことができます。詳細の 4.6.x のための ICM アップグレード プロセス 資料を参照して下さい。
 - すべてのシステムのすべてのインターフェイスの正確な IP アドレスのよいネットワーク図を持つために確かめて下さい。

- ICM システムがアップグレードされたら、呼ルーティング、CTI 機能性、コンフィギュレーション ツールおよびレポート機能のためにテスト手順を計画して下さい。
- 予定されたイベントの前に ICM ソフトウェアを少なくとも発注することを 3 から 4 日忘れないで下さい。です損傷されないか、または不完全各 CD の 2 枚のコピーをメディアを確認するために発注することを計画して下さい。
- 計画サポートは Cisco 専門職業的業務グループによって利用できます。詳細および価格設定のための icmupgrades@cisco.com に適切な約束マネージャに連絡して下さい。
- 複数のノード コールマネージャクラスタでは、サブスクリバに接続される ICM PG があることを推奨します。PG が 2 ノード コールマネージャクラスタのシナリオに CallManager パブリッシャにある接続することができる唯一の時。

ハードウェアのために事前に計画する Cisco ICM

ICM プラットフォームで使用されるすべてのハードウェアは ICM バージョン 4.6.2 のための少なくとも最低必要条件を満たす必要があります。ここに示されている表は ICM 4.6.2 ソフトウェアアップグレードだけのための最小必要条件を提供したものです。Cisco は輪郭を描かれてところで「会うことは仕様」を推奨したことを助言します。これらの最小必要条件はこのアップグレードの新しい Cisco ICM ソフトウェア製品、新しい ICM サイトおよび新しい機能を（たとえば、CTI および MIS）インストールするためにある可能性がある追加サイト計画を考慮に入れません。規定されるそれらのような新しいインストールに関する追加情報のための Cisco System Engineer（SE）か Cisco Technical Assistance Center（TAC）を参照して下さい。

これらの最小必要条件を満たさないハードウェアは従うためにアップグレードされるか、または交換する必要があります。理解し、サーバがアップグレードされることができかどうか確かめるために（たとえば、RAM を追加します）、ハードウェアの製造元と相談して下さい。

ハードウェアを交換する場合、[Cisco Enterprise 連絡先ルーティングのための資材表](#)を参照して下さい。

注: Bill of Materials（BOM）は現在のシステムに適用しない E メール マネージャ）および ICM が、また追加コンポーネント含まれています（ISN。BOM は一般的なガイドライン目的で意味され、ハードウェアの現在のマーケット アベイラビリティを反映します。従って、リストされている推奨事項はこの表の内に反映されるそれらと非常に異なることができます。

最小必要条件および推奨事項

NAM システムノード	物理的な RAM	CPU	CPU Utilization*	利用可能/空きディスク領域: 最小は/推奨しました
呼び出しルータ	1.5GB	500MHz かより 大きい	< 50%	500MB/1GB
Logger	1.5GB	500MHz かより 大きい	< 50%	500MB/1GB
PG	768MB	500MHz かより 大きい	< 50%	500MB/1GB
AW -デイ	512MB	500MHz	< 50%	500MB/1GB

ストリビューター		かより大きい		
AW-HDS	1.5GB	500MHz かより大きい	< 50%	500MB/1GB
AW HDS WebView	1.5GB - 2GB	500MHz かより大きい	< 50%	1.5GB/2 GB
AW - クライアント	256MB	500MHz かより大きい	< 50%	250 MB/500MB

示されている *Minimum RAM 必要条件。 RAM utilization はインストールされる物理的な RAM の近くにまたはの上にあることをアップグレード前のアセスメントが示せば最小 および 追加 RAM に関係なく追加されなければなりません。

サードパーティソフトウェアのために事前に計画すること

すべてのサードパーティソフトウェアはこのサードパーティ表に従ってある必要があります。それはサードパーティソフトウェア要件の準拠性を維持する顧客の責任です。Cisco はサードパーティソフトウェアをアップグレードしません。この情報は [Cisco Enterprise 連絡先ルーティングのための資材表](#) の内で詳しいです。

サードパーティソフトウェア要件

CallRouter	
Microsoft Windows NT およびサービスパック	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 およびサービスパック 2	
PCAnywhere (Symantec PCAnywhere)	10.5
Microsoftインターネットエクスプローラおよびサービスパック	5.5 SP2 か以降
Logger	
Microsoft Windows NT およびサービスパック	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 およびサービスパック 2	
Microsoft SQL およびサービスパック	6.5 SP5A
Microsoft SQL およびサービスパック	7.0 SP3
PCAnywhere (Symantec PCAnywhere)	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 か以降
AW (Real-Time Client だけ)	
Microsoft Windows NT およびサービスパック	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 およびサービスパ	

ツク 2	
Microsoft SQL およびサービスパック	6.5 SP5A
Microsoft SQL およびサービスパック	7.0 SP3
PCAnywhere (Symantec PCAnywhere)	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 か以降
InfoMaker	7.0.3
AW (リアルタイム ディストリビューター だけ)	
Microsoft Windows NT およびサービスパック	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 およびサービスパック 2	
Microsoft SQL およびサービスパック	6.5 SP5A
Microsoft SQL およびサービスパック	7.0 SP3
PCAnywhere (Symantec PCAnywhere)	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 か以降
InfoMaker	7.0.3
HDS オプション (リアルタイム ディストリビューター だけ) の AW	
Microsoft Windows NT およびサービスパック	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 およびサービスパック 2	
Microsoft SQL およびサービスパック	6.5 SP5A
Microsoft SQL およびサービスパック	7.0 SP3
PCAnywhere (Symantec PCAnywhere)	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 か以降
InfoMaker	7.0.3
WebView サーバ	
Microsoft Windows NT およびサービスパック	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 およびサービスパック 2	
Microsoft SQL およびサービスパック	6.5 SP5A
Microsoft SQL およびサービスパック	7.0 SP3
PCAnywhere (Symantec PCAnywhere)	10.5
InfoMaker	7.0.3
Microsoft インターネット エクスプローラ (または Netscape Navigator)	5.5 SP2 か以降
Netscape Navigator (または Microsoft インターネット エクスプローラ)	4.7
Microsoft Internet Information Service (IIS) (Microsoft NT)	4.0

Microsoft IIS (2000) Microsoft	5.0
Sun JDK	リリース 1.3.1
新しいアトランタ Servlet	リリース 3.1
ジャガー CTS	リリース 3.5 および 3.6.1 アッ プグレー ド
PG	
Microsoft Windows NT	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 およびサービスパ ック 2	
PCAnywhere (Symantec PCAnywhere)	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 か 以降

[Cisco ICM スイッチ互換性を事前に計画すること](#)

すべての周辺装置はまた (ACD および VRU/IVR) 現在の Cisco ICM 修正のための必要条件を満たす必要があります。これらの ACD の補足ガイドは現在利用できます:

- 側面コールセンターのための Cisco ICMソフトウェア ACD 補足
- Definity ECS のための Cisco ICMソフトウェア ACD 補足
- Nortel Meridian のための Cisco ICMソフトウェア ACD 補足
- Nortel Symposium のための Cisco ICMソフトウェア ACD 補足

スイッチタイプが現在リストされていない場合、それ以上のサポートに関してはメンテナンス協定ホルダーに連絡して下さい。

[Cisco ICM のための特別な配慮](#)

これらの考慮事項および必要条件是正常なソフトウェアアップグレードのために検討する必要があります:

[ラボアップグレード](#)

Cisco はもし可能であれば ICM ソフトウェアアップグレードが ICM ラボ環境の内で最初にテストされることを、推奨します。ICM ラボアップグレードを計画するとき、システムはハードウェア、ソフトウェアおよび ACD 互換性に関して ICM 4.6.2 必要条件を満たす必要があります。これは準備時間を含む ICM システムをアップグレードするために奪取する時間枠のより正確なリフレクションを確認します。

[コンティンジェンシーおよびリカバリプラン](#)

万が一のために、リカバリプランが Cisco ICM アップグレードの開始する前にマップされることが常に推奨されます。失敗が (たとえば、ソフトウェア、ハードウェア) 発生したら、キャンセルすれば回復時間は考慮する必要があります。失敗が発生する場合、これは Central Controller

の最初のセットの間に多分、HDS、か AW 起こります。これらは[イベントの年代学](#)内のステップ 1〜7 です。特に依存関係が必要となればアップグレードが十分な時間と計画されることがあらゆる失敗の可能性が原因で、推奨されます。たとえば、カスタムアップグレード ICM 4.6.2 に Windows 2000 アップグレードのための要件を満たすため。失敗の場合に両方のイベントを続けてスケジュールしないことが最善です。計画プロセスでは、アップグレードする十分な時間を可能には同じようなサイズまたは緊急度の別のプロジェクトに移動する前にキャンセルし、ICM システムをテストします。ICM ソフトウェアアップグレードはプロセス 4.6.x のための ICM アップグレードプロセス 資料の内でも含まれていますキャンセルします。アップグレードが正常なリストアを、この 4 つのエリアの適切なバックアップ可能にする前に現在のバージョンに正常にキャンセルし、ICM システムを復元するため:

- ログおよび HDS の SQL データベースのバックアップ
- すべてのノードで lcr connecting_GeoTel_ICR 接続 レジストリキーを保存して下さい
- すべてのノードで ICR \ピン フォルダを保存して下さい
- すべてのノードでカスタム作業フォルダを保存して下さい (たとえば、レポート)

[CTI](#)

カスタム ソフトウェア 作業を Cisco 専門職業的業務、サードパーティベンダー、または内部人員によって完了してもらったら作業を ICM 4.6.2 の互換性を確保するために適切なカスタム エンジニアリング サービス・グループによって検討してもらうことが推奨されます。

[Custom レポート](#)

Custom レポート作業が (あったらモニタ ICM、WebView I、または WebView II) は Cisco 専門職業的業務によって、サードパーティベンダー完了しました、またはこれらの Custom レポートが ICM 4.6.2 と上書きされること内部人員は、わかっています、WebView II アップグレード。ICM アップグレード前にレポートをバックアップして下さい。これらのレポートを再読み込みするか、または書くことに関するサポートを必要とする場合、アップグレードを始める前に適切なカスタム エンジニアリング サービス・グループに連絡することが推奨されます。計画時間は、一部で、必要それらのレポートの可能性がある依存。

[非 ICM データベース オブジェクト](#)

すべての非 ICM データベース オブジェクトは ICM 4.6.2 アップグレードの間に上書きされます。それはアップグレードの後でこのデータを再読み込みする責任であり、完全にテストは完了しました。

[アプリケーション ゲートウェイ](#)

通信バージョンは ICM 4.6.2 のための少なくとも 2.0 である必要があります。これは顧客向けの事前に計画する必要条件の一部です。

[データ バックアップ](#)

Cisco ICM アップグレードを始める前に必要なアプリケーションすべてのためのバックアップを持つために確かめて下さい。事前に計画するステージの一部として、プロジェクト マネージャーは顧客がログ A、ログ B、および HDS の SQL データベースをバックアップするように要求する必要があります。アップグレード エンジニア責任の一部として、エンジニアは各個々のノードのアップグレード前に追加データ バックアップを行います。これらのデータ バックアップは

特定のディレクトリ、設定および各ノードのレジストリが含まれています。詳細な手順に関しては、ノードによって、アップグレード エンジニアは 4.6.x のための ICM アップグレード プロセス 資料を参照する必要があります。

データベース バックアップは予防プロセスと致命的な障害が ICM Logger で、HDS、AW、または SQL サーバ発生すれば定義されます。破局的デバイスの潜在的な再製するか、またはデータのリストアを意味します。

ICM 製品はフォールトトレラントであるようにミッションクリティカルなアプリケーションをサポートするために設計されています。具体的には、推奨される ICM アーキテクチャに全体として ICM システムのためのすべてのシングルポイント障害を除去する目標があります。このアーキテクチャで暗示同じデータベースを維持する冗長口ガーはです。

バックアップは 4 つのコンポーネントが含まれています:

- 全体のデータベース
- Cisco ICM 設定およびスクリプト データ
- Microsoft Windows NT レジストリ
- カスタム フォルダー (該当する場合)

ICM データベースのバックアップのヘルプのための ICM データベース バックアップ 戦略 資料を参照して下さい。

SQL データベースのバックアップに関する詳細については、Microsoft Webサイトを参照して下さい。

デフォルト ルート計画

顧客はアップグレード日付および開始時刻以前にデフォルト ルーティング計画が適切になければなりません。適切な内部パーティへの通知は、ベンダー (たとえば、スイッチ)、TAC アラームに関する潜在的な問題を減らします。

ICM Central Controller (CallRouter/口ガー) の表版がシャットダウンされ、アップグレードされたら、現在の ICM ソフトウェア バージョンを持つ ICM Central Controller (CallRouter/口ガー) の 2 番目のサイドはオフラインを持って来られ、アップグレードされた側はオンラインで持って来られます。このスイッチオーバーは ICM システムがコールをルーティングしないアップグレード プロセスの唯一のポイントです。それはスイッチオーバーをするために数分以上奪取しません。デフォルトネットワーク ルーティング 計画はこの期間の間に可能性が高いですルーティングコールの方式。これのための不適当な計画に確定否定的な結果があります。二重にされたペアの両側は ICM ソフトウェアの異なるバージョンとアップグレードされた側を開始する前に表版が完全に停止することをそう確かめます同時に動作できません。アップグレードされた AW 現時点でオンラインを同様に持って来る必要があります他の AW はすべてダウンさせる必要があります。

アップグレード終了後のテスト 計画

十分にアップグレードの機能性をテストするためにアップグレード、テスト 計画を作成して確実である前に。呼ルーティング 機能性、リアルタイムおよび史的記事、設定 および モニタリング ツールおよび他のコンポーネントは中間点およびアップグレードの直後にテストする必要があります。システムが通常アップグレードからの有害な影響を経験しないけれども、テストは基本的な、予防タスク常にです。テスト 計画が most-commonly 使用されたレポートおよびコンフィギュレーション ツールのために開発されることがテスト段階を簡素化するために、推奨されます。

。

テスト計画は CTI 画面ポップか他の CTI 機能性のために同様に作成する必要があります。どのサイトでも社内（シスコ以外の）CTI クライアントアプリケーションを使用する場合、コード変更はソフトウェアがどのようにある特定のイベントに見、反応するか影響を与える場合があります。デスクトップのための標準 CTI ツールキットが使用される場合、システムが Cisco ICM 4.6.2 と互換性がある最新バージョンにアップグレードされること推奨されます。Cisco 顧客担当者に連絡するか、または Cisco ICM 約束マネージャに icmupgrades@cisco.com で E メールを送信して下さい。

アップグレードは通常ピークを過ぎた時間の間に実行された。アップグレードは最も頻繁に朝の深夜と 7 の間で実行し、一般的に週末に起こる場合があります。複数の夜か Upgrade ウィンドウが多分必要であることに留意して下さい。最初の Maintenance ウィンドウは最初にアップグレードされる ICM Central Controller および重要な AW を得るために確立されます。残りの、無批判 AW および PG は必要に応じてそれからスケジュールされます。時間のウィンドウは資料これに記述されているようにアップグレードされ、アップグレードされていないマシン間のフェールオーバーの間に影響の最も低い量と識別される必要があります。

時間 および 年代順の計画

時間枠の考慮事項

これらはアップグレードを計画するとき考慮する必要があるいくつかのエリアです:

- 二重にされた Central Controller 2 完全なバージョンは（ルータおよびロガー）同じソフトウェアリリースである必要があります。決して両側がほしいと思います（開始すべき Central Controller の A および B）間異なるバージョンで。アップグレードの間に最小割り込みを可能にするイベントの推奨されるシーケンスのための [ICM アップグレード時間枠](#) および [サードパーティソフトウェア表](#) を参照して下さい。
- 二重にされた PG は同じリリースである必要があります。決して両側がほしいと思います（開始すべき PG の A および B）間異なるバージョンで。アップグレードの間に最小割り込みを可能にするイベントの推奨されるシーケンスのための [ICM Upgrade Timeframes 表](#) を参照して下さい。
- AW および HDS は Central Controller 操作するため同じ修正にアップグレードする必要があります。プランニングの目的で、これらのサーバは Central Controller と同じ Maintenance ウィンドウの間にアップグレードする必要があります。それらはルータの背後にあるバージョンおよびロガーである場合機能ではないです。
- PG は逆方向に互換性があります。PG はそれが Central Controller の後ろの 1 つのバージョンのとき動作し続けます。これはサービスの中断なしで PG をアップグレードすることを終わる適当な時間を認めるように設計されています。すべての ICM ノードが同じ ICM リリースにあり、これが可能な限りとして短期とある必要があることが強く推奨されます。
- これらのマシンの優先順位およびテストに基づいてイベントの AW および PG 年代学を計画して下さい。これらのノードが複数の Maintenance ウィンドウを渡って間隔をあけられる場合、具体的には。
- 典型的な顧客のメンテナンス ウィンドウは 8 から 10 時間です。この平均のサイズインストールのために意味します以上に、アップグレード作業は複数の Maintenance ウィンドウに実行された必要があります。アップグレード Maintenance ウィンドウをスケジュールするとき、この表で説明されている時間枠に留意して下さい。

Cisco ICM アップグレード時間枠（ノードごとの推定）

ICM ノード	おおよそ期間
ICM 呼び出しルータ	45 分
ICM データベースサーバ (ロガー)	45 分- 1 時間**
ICM PG	30 分
ICM AW Real-Time Client だけ	30 分
ICM AW リアルタイム デイ ストリビューターだけ	30 分
ICM AW HDS	45 分- 2 時間**
WebView との ICM HDS	45 分- 2 時間**
**データベース サイズおよび ICM リリースに大きく依存する。 時間はデータ 移送時間が含まれていません。	
上記の時間がデータベース バックアップ、サードパーティソフトウェアまたはハードウェア アップグレードのようなアップグレード前のタスクを行うために必要な時間が含まれていません。 これらのタスクは ICM アップグレード イベントの前によく実行された必要があります。 Cisco ICM 企業版の下で「ICM データ 移送の経過表示を」を判別するためのステップ- Field Notice ICM 4.6.2 アップグレード考慮事項 また参照して下さい。	

イベントの Cisco ICM スケジュールおよび年代学

この表は最初の Maintenance ウィンドウのための典型的な年代学です:

ステップ	アップグレード ステップ	ルーティング	期間 (平均)
1	Central Controller のアップグレード Side A	Side B	1.5 時間
2*	優先順位の順でアップグレード- WebView との 1 AW か 1 HDS または 1 HDS	Side B	30 分
3	HDS マシンおよび WebView サーバを含む Side B Central Controller およびアップグレードされていない AW を、ダウンさせて下さい	ネットワーク	5 分
4	最初に始動 Side A Central Controller。それから他のアップグレードされたマシン	Side A	5 分
5	アップグレードされたシステムをテストして下さい	Side A	varies 顧客テスト計画に基づいてい

			ました
6	アップグレード Side B Central Controller	Side A	1.5 時間
7	始動 Side B Central Controller およびテスト	Side A	10 分
8	Central Controller Side A および B 間のフェール オーバー テストをして 下さい	Side A か B	5 分
9*	アップグレード エンジ ニアの時および数によ っては、優先順位の順 で残りの AW、HDS マ シンおよび WebView サ ーバを、アップグレー ドして下さい	Side A	30 分 (AW) それぞれ 1.5 時間 (HDS ま たは WebView サーバ)
10**	アップグレード残りの PG	ICM アク ティブな 側面	30 分それ ぞれ
合計時間:		11+ 時間	

注: これらの時がデータベース バックアップ、サードパーティソフトウェア、またはハードウェア アップグレードのようなアップグレード前のタスクを行うために必要な時間が含まれていません。これらのタスクは ICM アップグレードの前に実行された必要があります。

アップグレードはステップ 1〜最初の Upgrade ウィンドウで試みられる 9 と一般的に計画されます。この最初ウィンドウは普通プロジェクトのための最も重要です。ステップ 10 では、残りの AW および PG は必要に応じて、アップグレードすることができます。Central Controller と同じバージョンにあるまで AW がはたらかないことに留意して下さい。それらが複数の Maintenance ウィンドウを渡ってぐらつく必要がある場合優先順位 AW は最初に識別され、アップグレードする必要があります。PG (Side A および B) はの後ろで Central Controller 2 つまでの完全な修正を実行できます従って PG の大半はまた第 2 Maintenance ウィンドウの内でもし必要なら完了することができます。

Cisco ICM 企業版の下で「ICM データ 移送の経過表示を」を判別するためのステップ— [Field Notice ICM 4.6.2 アップグレード考慮事項](#) また参照して下さい。

[Cisco ICMソフトウェアのための順序を置いて下さい](#)

Cisco ICMソフトウェアを発注するとき、有効な CCO ログオンを持たなければなりません、また有効で、アクティブな保守契約番号。ソフトウェア CD はこのリンクから発注することができます:

[基礎 ICM ソフトウェア](#)

Cisco は発注する 2 組の各 ICM リリースを要求することを推奨します。の場合にメディア失敗、アクセスするべき第 2 セットがあります。配信のための最低 4 完全な平日を認めて下さい。ソフトウェアが 2 つ完全な週以下すべての最新の熱い修正の可用性を確保するスケジュールされたアップグレード 日時に先んじることを推奨します。ソフトウェアが着いたら、パッケ

ージを開き、すべての CD が提供されたことを確認して下さい。WebView サードパーティソフトウェアは ICM ソフトウェアより別途の CD に含まれています。

Cisco ICMソフトウェア アップグレード: ノードごとの準備

アップグレードの準備をするのを助けるようにこの資料がいくつかのステップを (たとえば、ソフトウェア、ハードウェア、SQL バックアップ) 概説したのですが、ICM アップグレードを行う責任者がまたアップグレード障害の場合には各ノードの予防策をとるために必要となります。これらのステップは 4.6.x のための ICM アップグレード プロセス シスコのドキュメントの中で詳しく文書化されています。この資料は各登録されていた CCO ログイン アカウントに利用できません。

エンジニアがこれらの追加の予防策を完了することは絶対必要です。アップグレード障害の場合に、アップグレードのいずれかの時点でキャンセルする必要がある可能性があります。起こる正常なバックアップに関しては必須準備ステップは完了する必要があります。ノードのアップグレードの前に各ノードでこれらの項目を保存する方法をたとえば、ドキュメント アウトラインは始まります:

- すべてのノードで lcr connecting_GeoTel_ICR 接続 レジストリキーを保存して下さい
- すべてのノードで ICR \bin フォルダを保存して下さい
- 作成し、保存して下さい「route print」のコピーを
- 作成し、保存して下さい" ipconfig /all」のコピーを
- 作成し、保存して下さい「netstat - a - n」のコピーを

Cisco ICM アップグレード成功プログラム

Cisco ICM アップグレードあなた自身を計画し、実行することへの代替として、Cisco プロジェクト マネージャーのチームおよびエンジニアは支援に利用できます。Cisco ICM アップグレード成功プログラムはから選択するように顧客の複数のパッケージを必要に合うために提供します。

詳細を Cisco ICM アップグレード成功プログラムについて学ぶか、Cisco アカウント チームに直接連絡するか、またはメールを icmupgrades@cisco.com で約束マネージャに送信 するため。チームはサイトとのプログラムのオフアリングを検討できます。

これは提供している専門職業的業務、請求可能な作業 明細書によってされます。価格設定は複数のファクタを含む、もっぱら取囲む、システムの大きさおよびプロジェクト スコープに基づいています。下記のものを含んでいる複数の利点は提供されます:

- サイトの特定の必要に合う複数のプログラム オファリング
- 個人化されたサポート
- アップグレード エクスペリエンス
- 専用リソース
- ハードウェアおよびサードパーティソフトウェアのためのサイト アセスメント
- 詳しいアップグレード計画
- 制御されたスケジューリング

Cisco 認定された パートナーからの ICM システム/メンテナンスを購入する場合、アップグレード計画のサポートのためにそれらに直接連絡して下さい。

関連情報

- [ICM データベースが Microsoft SQL 6.5 バックアップを行って下さい](#)
- [Field Notice](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)