

Pontas para uma upgrade bem sucedido ao CallManager da Cisco 3.3

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Dicas para atualização](#)

[Pesquise defeitos a instalação](#)

[Registro de data/hora do CCMINST](#)

[Informação para abrir um caso de suporte técnico](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O Suporte técnico recebeu um aumento no número de casos relativos ao CallManager da Cisco 3.3 edições da elevação. A maioria destes casos poderiam ser evitados se o procedimento de upgrade apropriado é seguido. Das edições as mais repetitivas, uma lista de pontas é criada que podem o ajudar a assegurar uma upgrade bem sucedido. Alguns logs úteis estão listados que mostra como a elevação progride, assim como se se é terminada com sucesso. Estes logs podem igualmente ser usados para abrir um caso com Suporte técnico se qualquer coisa no processo de upgrade falha. Este documento aplica-se somente a atualização no editor. Para assinante(s), consulte a documentação no site da Cisco (Cisco.com).

Note: Este documento não substitui o documento da elevação em cisco.com. É absolutamente necessário que você consulta o [melhoramento da revisão do CallManager da Cisco 3.3\(2\)](#) antes que você promova. Os clientes devem estar cientes destes erros antes que eles attemptg a elevação: Identificação de bug Cisco [CSCdy17885](#) ([clientes registrados somente](#)) e identificação de bug Cisco [CSCea32780](#) ([clientes registrados somente](#)).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem ler estes documentos antes que promovam:

- [Atualizando o CallManager versão 3.3 \(2\)](#)
- [Substituindo um server durante uma elevação do CallManager da Cisco 3.3](#)

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na revisão do CallManager da Cisco 3.3(2)

A informação apresentada em este documento é criada dos dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos usados neste documento começado com uma configuração clara (do padrão). Se você deve trabalhar em uma rede viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any antes que você o use.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Dicas para atualização

- Consulte a [matriz de compatibilidade do CallManager da Cisco](#) para determinar de que versões você pode promover.
- Para a elevação ou a instalação inicial ao CallManager da Cisco 3.3, você exige o jogo CD-ROM. Se você tem um contrato do suporte de software, consulte a [ferramenta de upgrade de produto \(clientes registrados somente\)](#) e/ou contacte seu representante de vendas Cisco. A elevação *não pode* ser transferida de cisco.com.
- O primeiro passo no procedimento de atualização é fazer um backup de seu sistema. É *imperativo* para o utilitário de backup ser da versão 3.5.6 ou mais recente. Se uma versão anterior do utilitário de backup é usada, você não poderá restaurar do backup. A versão 3.5.6 cria um diretório RECOVER no STI_PARTITION com os dois arquivos: **dbname.ini** e **backup.ini**. **Estes** dois arquivos são essenciaisfor *um a* upgrade bem sucedido. Antes que você comece a instalação do operating system (OS), verifique que o diretório RECOVER com os dois arquivos esteve criado. Igualmente verifique que o backup do sistema está terminado com sucesso.
- Se você está promovendo a 3.3.3, você pode receber a mensagem, “BkupFileCk: ERR: Promova por favor seu programa alternativo à versão 3.5.44 ou mais recente.” O desinstalar 3.5.6 e instala 3.5.44 ou mais atrasado. Consulte [usando o utilitário de backup de aplicativos do Cisco IP Telephony, versão 3.5.44](#)
- Verifique que o backup do sistema está terminado com sucesso. Consulte [usando o utilitário de backup de aplicativos do Cisco IP Telephony, versão 3.5.6](#). Este documento explica se o backup era bem sucedido.
- Antes que você comece com a instalação de OS faça estes:Redija para baixo o base de dados atual no uso. Vá ao **ccmadmin > ajuda > sobre callmanager > detalhes**. Isto é útil se a elevação falha e há uma necessidade de criar manualmente os arquivos INI diferentes.Obtenha o STIback.log e copie para um local diferente. Este arquivo é útil caso que você experimenta todas as edições durante o processo de upgrade.Copie os arquivos hosts e Imhosts para um local diferente. Depois que a instalação de OS está completa, mas antes que você comece com a instalação do CallManager da Cisco, estes arquivos precisam de ser copiados de volta ao server. Depois que você fez este, execute o **comando nbtstat – R** do comando prompt.
- Se você deve promover seu CallManager da Cisco, a seguir durante a instalação de OS, assegure-se de que você selecione a opção a **mesma recuperação de servidor**. Se você

selecionar outra opção, a partição STI_DATA será reformatada e o diretório RECOVER será excluído, gerando uma falha de atualização.

- Durante a instalação de OS você pode ser alertado com “mim está recuperando um sistema do backup”. **Caution:** Não selecione esta opção.
- Se você deve substituir um CallManager existente com um server novo (construído com o mesmos nome e endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT), você deve copiar o diretório RECOVER no STI_PARTITION ao server novo.
- Quando a instalação de OS terminou você precisa de fornecer uma senha para a conta do administrador do Windows. Esta senha não pode ser vazia, nem pode conter qualquers um caracteres: \ % do “^”. Essa é uma restrição de software do DC Directory. Se a sua senha contém qualquers um caracteres especiais, a instalação do diretório DC falha e consequentemente, a instalação do CallManager da Cisco. Se você exige uma senha com caracteres especiais, você precisa de terminar primeiramente a instalação no conjunto inteiro. Uma vez que terminado, você pode manualmente mudar a senha do administrador do Windows (com caracteres especiais caso necessário). Contudo, devido às limitações do DC Directory, é aconselhável para você manter a senha do Windows como alfanumérico e não incluir alguns dos caracteres especiais mencionados acima.
- Não coloque o server em um DOMÍNIO durante a elevação ou a instalação. Todos os CallManagers de Cisco *devem ser fora do* domínio até que cada server no conjunto esteja acima.
- Quando o backup é armazenado em um driver de rede, pague a atenção a estes quando você restaura: No caminho da rede, especifique o caminho correto. Assegure-se de que o trajeto que você especifica seja um trajeto válido do Universal Naming Convention (UNC), por exemplo \\ **backupserver \ backup \ MCS.sti**. Use a opção Browse (Procurar) para localizar o arquivo MCS.sti. Quando você se usa consulte, assegure-se de que o diretório de rede esteja vazio. O clique **verifica** para verificar a conta especificada. Se você deve usar nomes, certifique-se que são solucionáveis. *Nunca* salte esta seção, como o base de dados precisa de ser restaurado antes da instalação do CallManager real 3.3. Se o server não resolve os nomes, o procedimento de upgrade *falhará*.
- Aplique a correção de suporte A após a instalação do conjunto completo ser concluída.

[Pesquise defeitos a instalação](#)

[Registro de data/hora do CCMINST](#)

Este é o primeiro arquivo de registro que deve ser observado quando houver um problema de atualização. Os pontos chaves no processo de upgrade são descritos aqui.

Se você deve promover, você tem que selecionar a “mesma recuperação de sistema.” Se você faz este, você vê estes no arquivo de registro:

```
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.
```

Se você não seleciona este, você vê estes no arquivo de registro:

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

A consequência é que a instalação continua, mas você não pode restaurar o backup antes da instalação real do CallManager da Cisco. Consequentemente, o base de dados do backup não pode ser migrado a um esquema 3.3.

A versão de OS tem que ser 2000.2.3. Se você executa a versão correta, você vê estes no arquivo de registro:

```
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.
```

Se você executa uma versão diferente, você vê estes no arquivo de registro:

```
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
```

Consequentemente, a elevação para e o CallManager da Cisco não é instalado.

O processo de atualização precisa mesclar o arquivo dbname.ini de volta no Registro. Se o backup está tomado com a versão correta e este arquivo está criado, você vê estes no arquivo de registro:

```
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

```

Se o backup é tomado com a versão incorreta, você vê o seguimento no arquivo de registro:

```

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

```

Conseqüentemente, a elevação para e o CallManager da Cisco não é instalado.

[Informação para abrir um caso de suporte técnico](#)

Se você precisar de abrir um caso de suporte técnico, forneça-nos esta informação:

- Todo o *.txt & *.log arquivam no diretório raiz C:\
- Todos os arquivos no C do diretório: \ Arquivos de programa \ arquivos comuns \ Cisco \ logs
- Todos os arquivos na partição STI_DATA
- Todos os arquivos no diretório C:\DCDSrvr\log (se edições com DC Directory)
- Todos os arquivos no diretório C:\Install\DBInstall\ *.*
- Todos os arquivos no diretório C:\Winnt\sti *.*
- O nome do banco de dados
- STIback.log

[Informações Relacionadas](#)

- [Atualizando o CallManager versão 3.3 \(2\)](#)
- [Aviso de Instalação e Atualização do Cisco CallManager 3.3\(2\)](#)
- [A instalação, backup, e edições da restauração](#)
- [Matriz de Compatibilidade do Cisco CallManager](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)