

Guia de planejamento de Cisco ICM 4.6.2

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[O guia de planejamento de Cisco ICM não cobre](#)

[Prepare para sua upgrade de ICM de Cisco](#)

[Mapeamento do caminho de atualização múltipla](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

[CallManager da Cisco e IPIVR \(IPCC\)](#)

[Microsoft SQL server 6.5 a elevação SQL 7.0](#)

[Elevação do Microsoft Windows 2000](#)

[Planeie sua upgrade de ICM de Cisco](#)

[Tarefas de pré-planejamento de ICM](#)

[PRE-planeamento de Cisco ICM para o hardware](#)

[Requisitos mínimos e recomendações](#)

[Pré-planejamento para software de terceiros](#)

[Requisitos de software de terceiros](#)

[PRE-planeamento a compatibilidade do interruptor de Cisco ICM](#)

[Considerações especiais para Cisco ICM](#)

[Backup de dados](#)

[Plano de rotas padrão](#)

[Planos de teste pós-atualização](#)

[Planejamento de cronograma e cronologia](#)

[Considerações sobre período de tempo](#)

[Timeframe da upgrade de ICM de Cisco \(avaliações pelo nó\)](#)

[Programação e cronologia de evento de Cisco ICM](#)

[Coloque sua ordem para o Software Cisco ICM](#)

[Elevação de Software Cisco ICM: Preparações por nó](#)

[Programa de sucesso de upgrade de ICM de Cisco](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve a informação sobre planejamento apropriada necessária a fim promover vários componentes de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) da versão 4.0.x à 4.1.x ou de 4.5.x a 4.6.2. Se você planeia promover a 4.6.2 de uma versão anterior (2.x, 3.x), você deve primeiramente promover a 4.1.x ou a 4.5.x. Se você planeia promover a liberação de

4.0.x ICM ou de mais tarde, você pode diretamente promover a ICM 4.6.2. Refira os [Release Note de Cisco ICM 4.6.x](#).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Primeiro apoio e Troubleshooting de Cisco ICM do nível
- Como planejar elevações
- A administração e Troubleshooting do Cisco ICM system

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Requisitos mínimos de hardware para a versão do ICM 4.6.2 de Cisco
- Versão 6.5 do Microsoft SQL server
- Versão 7.0 do Microsoft SQL server
- Elevação do Microsoft Windows 2000

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Convenções

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

O guia de planejamento de Cisco ICM não cobre

Este documento não cobre:

1. Como promover o Microsoft SQL server da versão 6.5 a 7.0 (compatível com Cisco ICM 4.5.0 e mais atrasado), ou o Microsoft Windows NT ao Windows 2000 (compatível com ICM 4.6.2 e mais atrasado).
2. Como promover o ICM. A documentação é significada somente como um guia de planejamento para que uma gerente do projeto da elevação de software ICM seja usada conjuntamente com o documento do processo da upgrade de ICM para 4.6.x.
3. Outros componentes que conectam com o ICM tal como o Internet Protocol Contact Center (IPCC) que inclui o CallManager, o desktop da resposta de voz interativa IP (IVR), da integração de telefonia e computador (CTI)/cliente, o Unity, a assistência pessoal, o atendimento automático, ou nenhuma soluções da gravação não são cobertos neste documento. Muito provavelmente é necessário incluir ou considerar aqueles outros componentes no planejamento total de sua upgrade de ICM porque determinadas versões do ICM são compatíveis com determinadas versões dos outros componentes. É incluída

neste documento uma seção do mapa rodoviário/mapeamento para ajudá-lo a planejar elevações múltiplas conjuntamente com o ICM.

A maioria de componentes na série dos produtos ICM preveem a Redundância. Há dois modelos de redundância na suite de ICM:

- Standby recente
- Execução sincronizada

É importante compreender as diferenças entre os dois modelos e que os componentes de ICM usam cada tipo. Isto afeta a maneira que seu sistema se opera durante a elevação.

Para ICM CallRouter, registadores, NIC, os gateways periféricos (PG), os gateways CTI (CGs), e do operating system (OS) CTI os server, os dois lados redundantes são referidos geralmente como o “lado A” e o “lado B”. Para a estação de trabalho de administração (AW), os lados são referidos como o distribuidor principal e secundário.

O WebView e o Historical Data Server (HDS) são modelos híbridos. “Duplexed” o WebView ou a implementação HDS consiste no WebView ou na opção de HDS que coexistem com um par preliminar ou do distribuidor secundário AW. Embora o assunto à operação do distribuidor subjacente o AW, o processo de replicação do HDS seja executado e o WebView aceita conexões de cliente em ambos os lados simultaneamente. Contudo, durante clientes webview da falha não são reorientados dinamicamente ao outro lado, nem são todas as consultas históricas (que provavelmente vierem do WebView ou monitorarem o ICM) reorientadas ao outro lado HDS, se um existe.

[Prepare para sua upgrade de ICM de Cisco](#)

[Mapeamento do caminho de atualização múltipla](#)

Como sua primeira etapa para uma elevação de Software Cisco ICM, crie um caminho de upgrade. Este trajeto deve ser traçado para fora a fim assegurar-se de que a consistência, compatibilidade, processos corretos seja no lugar, e a documentação actualizado esteja provida. Esta seção esboça as etapas recomendadas ao sucesso. Se seu sistema encontra atualmente especificações de hardware e de software para ICM 4.6.2 e o ICM é o único componente que você planeia promover, a seguir o planeamento pode ser mais fácil e menos demorado. A maioria de clientes não caem nesta categoria. O hardware é normalmente a primeira consideração seguida pelo software de terceira parte. Embora saído frequentemente para fora, é imperativo que você espaço seu sistema inteiro e assegura-se de que outros componentes, eventualmente, estejam exigidos para ser promovidos com base na upgrade de release ICM. A compatibilidade de software deve igualmente ser confirmada primeiramente entre versões.

[Cenário 1:](#)

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

[Cenário 2:](#)

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

Cenário 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

Encenação 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

Em uma arquitetura de dois níveis do departamento de serviço, Software Cisco ICM que recebe solicitações de rota da rede do portador e para a frente do elas a um cliente ICM. Um NAM contém geralmente somente uma configuração pequena que permita que distribua diretamente um subconjunto dos atendimentos e despache os outros pedidos ao cliente apropriado ICM. O NAM recebe respostas da rota do cliente ICM e para a frente elas à rede do portador.

Um guia do planejamento de upgrade 4.6.x está disponível especificamente para sistemas NAM.

CallManager da Cisco e IPIVR (IPCC)

Três componentes principais formam o sistema de IPCC: Cisco ICM, CallManager da Cisco, e soluções de resposta do cliente Cisco (CRS/CRA), especificamente os componentes IP-IVR/QueueManager.

Estes componentes combinados fornecem a funcionalidade do Automatic Call Distributor (ACD), incluindo o monitoramento e controle do estado de agente, o roteamento, e o Enfileiramento dos contatos, das potencialidades de CTI, dos dados de tempo real para agentes e supervisores, e dos relatórios históricos para gerenciamento.

Microsoft SQL server 6.5 a elevação SQL 7.0

Cisco exige que todo o cliente de ICM promove primeiramente à versão do ICM 4.6.2 e então à versão de SQL 7.0. O período de teste entre elevações deve ser pelo menos sete dias.

Note: O SQL2000 não é apoiado atualmente com ICM 4.6.2.

Elevação do Microsoft Windows 2000

Cisco exige que os clientes de ICM promovem primeiramente a ICM 4.6.2 e então ao Windows 2000. O período de teste entre elevações deve ser pelo menos sete dias. A documentação aprovada para uma elevação do Windows 2000 (que inclui a informação crítica da estrutura de domínio) está disponível da página da [informação de suporte do microsoft na](#) site da Cisco na Web.

Planeie sua upgrade de ICM de Cisco

Há diversas áreas de preocupação a considerar quando você planeia uma elevação a ICM 4.6.2. Este documento fornece a informação detalhada e as referências em ordem ajudam-no a planejar

corretamente para uma upgrade bem sucedido.

Tarefas de pré-planejamento de ICM

- Identifique e trace para fora todos os sistemas e componentes seus planos de site promover junto com o software ICM (por exemplo, hardware, software de terceira parte, IPCC, Microsoft Windows 2000, SQL 7.0, e mais).
- Verifique com seu equipe de suporte interno ICM que nenhum problema existe atualmente com o sistema ICM. Um sistema ICM que funcione corretamente antes da elevação ajuda com resolução de problemas mais tarde.
- Identifique e compreenda todos os reparos e ou novos recursos que resultarem da nova versão do ICM. Reveja toda a documentação do ICM nova.
- Compreenda e planeie para o da terceira relacionado, o hardware, e outros componentes não-ICM que precisam possivelmente de ser promovidos antes ou depois da upgrade de ICM.
- Leia os Release Note ICM para a versão do ICM 4.6.2. Estes documentos incluem a informação crítica em condições prévias, em alterações de funcionalidade, e em novos recursos.
- Leia todos os Field Notice para a versão do ICM 4.6.2.
- Verifique que todos os periféricos associados com os vários PG no sistema ICM estão na versão suportada mínima para a versão do ICM 4.6.2. Refira a matriz de compatibilidade de ACD e os suplementos de guia de gerenciador de sistema para ACD.
- Atualize todo o hardware (CPU, disco rígido, memória), software de terceira parte (Windows NT Service Pack, pacote de serviços SQL) e Switches (PBX, VRU) para cumprir os requisitos de ICM novos.
- Identifique os hotfix de ICM que são apropriados para cada componente no ambiente ICM para a versão do ICM 4.6.2. **Note:** Você deve entrar e ser um usuário registrado para alcançar este link. Recomenda-se que você transfere os hotfixes aplicáveis diretamente do cd de hotfix durante o procedimento de upgrade.
- Suporte os registadores e o base de dados de HDS. Veja para executar um backup do base de dados de ICM.
- Se (para versão do ICM 4.5 ou mais atrasado) você planeia promover da versão 6.5 à 7.0 do servidor SQL, faça isto separadamente.
- Se você planeia promover de Microsoft Windows NT ao Windows 2000, faça isto separadamente.
- Verifique que todos os requisitos de software de terceira parte do WebView II (para versão do ICM 4.5 ou mais atrasado) estiveram cumpridos nos AW apropriados. Se incerto, verifique o guia do administrador do WebView do Software Cisco ICM para ver se há a versão do ICM 4.6.2.
- Programe os recursos apropriados a fim suportar todos os relatórios personalizados antes da elevação.
- Programe os recursos apropriados a fim reconstruir todos os relatórios personalizados após a elevação.
- Programe os recursos apropriados a fim reconstruir toda a funcionalidade CTI personalizada após a elevação, se necessário.
- Notifique sua organização interna, base de clientes, e todos os vendedores relacionados (por exemplo, Cisco, AT&T, MCI) do evento, das mudanças, e das indisponibilidade da elevação que poderiam ocorrer durante e depois da elevação.

- Programe os recursos internos apropriados estar disponíveis se um hardware, um software, ou um problema de comunicação de rede elevaram. Isto pode significar que você tem que exigir vendedores, administradores de rede, e outro estar no local ou em-atendimento do Automatic Call Distributor (ACD) durante o evento da elevação.
- Assegure-se de que nenhuma mudança aos scripts ou à configuração ICM esteja feita durante a elevação. Mudar a chave de registro específica com **regedt32** pode fazer esta. Refira o documento do processo da upgrade de ICM para 4.6.x para detalhes.
- Certifique-se de você ter um bom diagrama da rede com endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT exatos de todas as relações em todos os sistemas.
- Planeie um procedimento de teste para o roteamento de chamada, a funcionalidade de CTI, as ferramentas de configuração, e a funcionalidade do relatório, uma vez que o sistema ICM é promovido.
- Seja certo pedir seu software ICM pelo menos três a quatro dias antes do evento agendado. Planeie pedir duas cópias de cada CD a fim assegurar-se de que o media seja não danificado ou defeituoso.
- O suporte do planejamento está disponível através do grupo de serviços profissionais de Cisco. Contacte os gerenciadores de relacionamento apropriados em icmupgrades@cisco.com para detalhes e fixação do preço.
- Em um Cluster do CallManager do nó múltiplo, recomenda-se ter o ICM PG conectado aos assinantes. A única vez que o PG pode ser conectado a um editor do CallManager está na encenação de um Cluster do CallManager do dois-nó.

PRE-planeamento de Cisco ICM para o hardware

Todo o hardware usado na plataforma ICM precisa de cumprir pelo menos os requisitos mínimos para a versão do ICM 4.6.2. A tabela mostrada aqui fornece os requisitos mínimos para um upgrade de software ICM 4.6.2 somente. Cisco recomenda-o encontrar “as especificações recomendadas” onde esboçado. Estes requisitos mínimos não levam em consideração os planos de site adicionais, que poderiam existir para instalar o Produtos de Software Cisco ICM novo, locais novos ICM, e a funcionalidade nova (por exemplo, CTI e MIS) com esta elevação. Consulte seu engenheiro de sistema de Cisco (SE) ou o centro de assistência técnica da Cisco (TAC) para obter informações adicionais sobre das instalações novas tais como aqueles especificadas.

O hardware que não cumpre estes requisitos mínimos deve ser promovido ou substituído a fim seguir. A fim compreender e verificar se um server é capaz do melhoramento (por exemplo, adicionando RAM), você deve consultar com seu fornecedor de hardware.

Se você substitui o hardware, refira a [conta de materiais para o roteamento do contato do Cisco enterprise](#).

Note: A conta de materiais (BOM) inclui o ICM assim como os componentes adicionais (ISN e gerenciador de e-mail) que não se aplicam a seu sistema atual. O BOM é significado para finalidades da diretriz geral e reflete a disponibilidade atual de hardware no mercado. Consequentemente, as recomendações alistadas podem extremamente diferir daquelas refletidas dentro desta tabela.

Requisitos mínimos e recomendações

Nó do	RAM	CPU	CPU	Disponível/es
-------	-----	-----	-----	---------------

sistema NAM	físico		Utilização*	paço de disco livre: Mínimo/recomendado
Roteador de chamada	1.5GB	500MHz ou maior	< 50%	500MB/1GB
Registador	1.5GB	500MHz ou maior	< 50%	500MB/1GB
PG	768MB	500MHz ou maior	< 50%	500MB/1GB
AW - Distribuidor	512MB	500MHz ou maior	< 50%	500MB/1GB
AW-HDS	1.5GB	500MHz ou maior	< 50%	500MB/1GB
AW-HDS-WebView	1.5GB - 2GB	500MHz ou maior	< 50%	1.5GB/2 GB
AW - Cliente	256MB	500MHz ou maior	< 50%	250 MB/500MB

Exigências de RAM do *Minimum mostradas. Se a avaliação da PRE-elevação mostra que o utilization de RAM está perto ou acima de RAM físico instalado, apesar deste mínimo, RAM adicional deve ser adicionada.

[Pré-planejamento para software de terceiros](#)

Todo o software de terceira parte deve ser em conformidade com esta tabela da terceira. É a responsabilidade do cliente manter a conformidade com os requisitos de software de terceira parte. Cisco não promove o software de terceira parte. Esta informação é detalhada dentro da [conta de materiais para o roteamento do contato do Cisco enterprise](#).

[Requisitos de software de terceiros](#)

Roteador de Chamada	
Microsoft Windows NT e pacote de serviços	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 e pacote de serviços 2	
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet explorer e pacote de serviços	5.5 SP2 ou mais tarde
Registador	

Microsoft Windows NT e pacote de serviços	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 e pacote de serviços 2	
Microsoft SQL e pacote de serviços	6.5 SP5A
Microsoft SQL e pacote de serviços	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet explorer	5.5 SP2 ou mais tarde
AW (Real-Time Client somente)	
Microsoft Windows NT e pacote de serviços	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 e pacote de serviços 2	
Microsoft SQL e pacote de serviços	6.5 SP5A
Microsoft SQL e pacote de serviços	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet explorer	5.5 SP2 ou mais tarde
InfoMaker	7.0.3
AW (Real-Time Distributor somente)	
Microsoft Windows NT e pacote de serviços	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 e pacote de serviços 2	
Microsoft SQL e pacote de serviços	6.5 SP5A
Microsoft SQL e pacote de serviços	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet explorer	5.5 SP2 ou mais tarde
InfoMaker	7.0.3
AW com opção de HDS (Real-Time Distributor somente)	
Microsoft Windows NT e pacote de serviços	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 e pacote de serviços 2	
Microsoft SQL e pacote de serviços	6.5 SP5A
Microsoft SQL e pacote de serviços	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet explorer	5.5 SP2 ou mais tarde
InfoMaker	7.0.3
Servidor webview	
Microsoft Windows NT e pacote de serviços	4.0 SP6A

Microsoft Windows 2000 e pacote de serviços 2	
Microsoft SQL e pacote de serviços	6.5 SP5A
Microsoft SQL e pacote de serviços	7.0 SP3
PcAnywhere	10.5
InfoMaker	7.0.3
Microsoft Internet explorer (ou Netscape Navigator)	5.5 SP2 ou mais tarde
Netscape Navigator (ou Microsoft Internet explorer)	4.7
Internet Information Service de Microsoft (IIS) (Microsoft NT)	4,0
Microsoft IIS (Microsoft 2000)	5,0
Sun JDK	Liberação 1.3.1
Servlet novo de Atlanta	Liberação 3.1
Jaguar CTS	Libere a elevação 3.5 e 3.6.1
PG	
Microsoft Windows NT	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 e pacote de serviços 2	
PcAnywhere	10.5
Microsoft Internet explorer	5.5 SP2 ou mais tarde

[PRE-planeamento a compatibilidade do interruptor de Cisco ICM](#)

Todos os periféricos (ACD e VRU/IVR) devem igualmente cumprir exigências para a revisão atual de Cisco ICM. Estes guias de suplemento de ACD estão atualmente disponíveis:

- Suprimento ACD do Software Cisco ICM para o centro de chamadas do aspecto
- Suprimento ACD do Software Cisco ICM para o ECS definitivo
- Suprimento ACD do Software Cisco ICM para o meridiano de Nortel
- Suplemento de ACD para simpósio do Nortel ao Software Cisco ICM

Se seu tipo de switch não é listado atualmente, contacte seu suporte do acordo de manutenção para um apoio mais adicional.

[Considerações especiais para Cisco ICM](#)

Estas considerações e exigências devem ser revistas para um upgrade de software bem sucedido:

[Elevação do laboratório](#)

Cisco recomenda que a elevação de software ICM esteja testada dentro de um ambiente de laboratório ICM primeiramente, se disponível. Quando você planeia uma elevação do laboratório ICM, o sistema deve cumprir exigências ICM 4.6.2 com respeito ao hardware, ao software, e à

compatibilidade de ACD. Isto assegura mais reflexão precisa do timeframe onde recolhe a ordem para promover seu sistema ICM que inclui o tempo de preparação.

Contingência e plano de recuperação

Como uma precaução, recomenda-se sempre que um plano de recuperação esteja traçado para fora antes do começo da upgrade de ICM de Cisco. Se uma falha ocorre (por exemplo, software, hardware), traseiro para fora e o tempo de recuperação deve ser considerado. Se uma falha ocorre, esta acontece muito provavelmente durante o primeiro grupo de controladores centrais, HDS, ou AW. Estas são etapas uma a sete dentro da [cronologia de evento](#). Devido à possibilidade de toda a falha, recomenda-se que uma elevação esteja planejada com tempo adequado, especialmente se uma dependência é exigida. Por exemplo, elevações de um cliente a ICM 4.6.2 a fim cumprir uma exigência para uma elevação do Windows 2000. É o melhor não programar ambos os eventos lado a lado no caso de uma falha. No processo de planejamento, permita bastante tempo para promover, suporte para fora, e teste o sistema ICM antes que você se transporte a um outro projeto do tamanho ou do criticidade similar. Uma elevação de software ICM para trás processa para fora é incluída dentro do documento do processo da upgrade de ICM para 4.6.x. A fim suportar com sucesso para fora e restaurar um sistema ICM a sua versão atual antes que a elevação, backup apropriados nestas quatro áreas permitir uma restauração bem sucedida:

- Backup de bases de dados SQL em registadores e em HDS
- Salvar a chave de registro do GeoTel em todos os Nós
- Salvar o ICR \ pasta BIN lixeira em todos os Nós
- Salvar pastas de trabalho personalizadas em todos os Nós (por exemplo, os relatórios)

CTI

Se você teve algum funcionamento de software personalizado terminado por serviços profissionais, por fornecedores de terceira parte, ou por pessoais internos de Cisco, recomenda-se que você tem o trabalho revisto pelo grupo de serviços apropriado da engenharia personalizada a fim assegurar a compatibilidade com ICM 4.6.2.

Relatórios personalizados

Se você teve algum trabalho dos relatórios personalizados (monitor ICM, WebView I, ou WebView II) terminado por serviços profissionais, por fornecedores de terceira parte, ou por pessoais internos de Cisco, esteja ciente que estes relatórios personalizados overwritten com o ICM 4.6.2, elevação do WebView II. Você deve suportar seus relatórios antes da upgrade de ICM. Se você precisa o apoio em relação a preencher novamente ou a escrever estes relatórios, recomenda-se que você contacta o grupo de serviços apropriado da engenharia personalizada antes que você comece a elevação. O tempo planejando podia ser necessário, em sua parte, dependente daqueles relatórios.

Objetos de base de dados não-ICM

Todos os objetos de base de dados não-ICM overwritten durante a elevação ICM 4.6.2. É sua responsabilidade preencher novamente estes dados após a elevação e todos os testes estão completos.

Gateway de aplicativo

A versão de comunicação deve ser pelo menos 2.0 para ICM 4.6.2. Isto é parte das exigências do PRE-planeamento para o cliente.

Backup de dados

Certifique-se de você ter um apoio para todos os aplicativos necessários antes de começar a upgrade de ICM de Cisco. Como parte da fase do PRE-planeamento, as gerentes do projeto devem exigir o backup do cliente seus bases de dados SQL no registador A, no registador B, e no HDS. Como parte das responsabilidades dos coordenadores da elevação, o coordenador executa backup de dados adicionais antes da elevação de cada nó individual. Estes backup de dados incluem diretórios, configurações e o registro específicos de cada nó. Para etapas detalhadas, desde que pelo nó, o coordenador da elevação deve referir o documento do processo da upgrade de ICM para 4.6.x.

Um backup da base de dados está definido como um processo de precaução caso uma falha catastrófica ocorrer nos Logger do ICM, HDS, AW, ou servidor SQL. Catastrófico implica a reconstrução potencial de um dispositivo ou a restauração dos dados.

Os produtos ICM são projetados ser falha-tolerantes apoiar aplicativos de missão crítica. Especificamente, a arquitetura recomendada ICM tem um objetivo de eliminar todos os pontos de falha únicos para o sistema ICM como um todo. Implícitos nesta arquitetura são os loggers redundantes que mantêm os mesmos bases de dados.

O apoio inclui quatro componentes:

- Base de dados inteiro
- Configuração de ICM de Cisco e dados do script
- Registro do Microsoft Windows NT
- Pastas personalizadas (se aplicável)

Refira o documento da estratégia de backup do base de dados de ICM para a ajuda com bases de dados de ICM de suportaçao.

Para obter mais informações sobre dos bases de dados SQL de suportaçao, refira a site do microsoft.

Plano de rotas padrão

O cliente deve ter um plano de roteamento padrão no lugar antes da data e das horas inicial da elevação. A notificação aos partidos internos apropriados, vendedores (por exemplo, interruptor), o TAC reduz interesses potenciais em relação aos alarmes.

Uma vez o primeiro lado do Controle Central de ICM (Roteador de Chamada/registador) foi parada programada e promovido, o segundo lado do Controle Central de ICM (Roteador de Chamada/registador) com a versão de software ICM atual é trazido off line e o lado atualizado é trazido em linha. Este switchover é o único ponto no processo de upgrade onde o sistema ICM não distribui atendimentos. Não toma mais do que alguns minutos para fazer o switchover. O plano de roteamento da rede padrão é mais provável o método das chamadas de roteamento durante este período. O planeamento impróprio para este tem consequências negativas definidas. Os ambos os lados de um par duplex não podem ser executado ao mesmo tempo com versões

de software ICM diferentes, sejam assim certos que o primeiro lado está parado completamente antes que você comece o lado atualizado. Alguns AW promovidos devem ser trazidos em linha neste tempo também, e todos AW restantes devem ser derrubados.

Planos de teste pós-atualização

Antes que você elevação, estiver certo criar um plano de teste a fim testar inteiramente a funcionalidade da elevação. A funcionalidade do roteamento de chamada, o tempo real e os relatórios de histórico, a configuração e as ferramentas de monitoramento, e outros componentes devem ser testados no ponto médio e imediatamente depois de uma elevação. Embora os sistemas geralmente não experimentam nenhuns efeitos prejudiciais de uma elevação, testar é sempre umas tarefas fundamentais e preventivas. A fim manter a fase de teste simples, recomenda-se que os planos de teste estejam desenvolvidos para o relatório e as ferramentas de configuração most-commonly usados.

Um plano de teste deve ser criado para pop de tela CTI ou a outra funcionalidade de CTI também. Se algum local usa um aplicativo de cliente de CTI (não-Cisco) da em-casa, as alterações de codificação podem afetar como o software considera e reage a determinados eventos. Se o kit de ferramentas padrão CTI para o desktop está sendo usado, recomenda-se que os sistemas estejam promovidos à versão a mais atrasada que é compatível com Cisco ICM 4.6.2. Contacte seu representante da conta de Cisco ou envie um email aos gerenciadores de relacionamento de Cisco ICM em icmupgrades@cisco.com.

As elevações são executadas geralmente durante horas fora de pico. As elevações o mais frequentemente ocorrem entre a meia-noite e os sete na manhã e podem tipicamente acontecer nos fins de semana. Mantenha na mente que o indicador mais da do que de uma noite ou elevação é muito provavelmente necessário. Uma janela inicial de manutenção é estabelecida para obter os Controles Central de ICM e os AW críticos promovidos primeiramente. Os AW e os PG permanecendo, NON-críticos são programados então em uma base como necessário. Um indicador do tempo precisa de ser identificado com a mais baixa quantidade de impacto durante o Failover entre máquinas promovidas e NON-promovidas como descrito neste documento.

Planejamento de cronograma e cronologia

Considerações sobre período de tempo

Estas são algumas áreas que você deve considerar quando você planeia sua elevação:

- Os controladores centrais Duplexed duas versões completas (Roteadores e registadores) devem ser o mesmo software release. Nunca você quer ambos os lados (A e B) do controlador central a ser começado quando em versões diferentes. Refira a [tabela dos timeframe](#) e de [software de terceira parte da upgrade de ICM](#) para a sequência recomendada dos eventos, que permitem a interrupção mínima durante sua elevação.
- Os PG Duplexed devem ser a mesma liberação. Nunca você quer ambos os lados (A e B) de um PG a ser começado quando em versões diferentes. Refira por favor a [tabela dos timeframe da upgrade de ICM](#) para a sequência recomendada dos eventos, que permitem a interrupção mínima durante sua elevação.
- O AW e o HDS devem ser promovidos à mesma revisão que os controladores centrais a fim se operar. Para objetivos do planejamento, estes server devem ser promovidos durante a

mesma janela de manutenção que os controladores centrais. Não são funcionais se são uma versão atrás do roteador e registador.

- Os PG são para trás compatíveis. Um PG continua a operar-se quando é uma versão atrás do controlador central. Isto é projetado permitir-lhe o tempo razoável terminar promover os PG sem rompimento do serviço. Recomenda-se fortemente que todos os nós do ICM estejam na mesma liberação ICM, e este deve ser que a curto prazo como possível.
- Planeie sua cronologia de evento AW e PG baseada na prioridade e nos testes destas máquinas. Especificamente, se estes Nós são espaçados para fora através das janelas de manutenção múltipla.
- Os indicadores típicos da manutenção de cliente são oito às horas do ten. Este meios para a instalação do tamanho médio e acima, as necessidades do trabalho da elevação de ser executado sobre diversas janelas de manutenção. Mantenha na mente os timeframe, que estão esboçados nesta tabela, quando você programa as janelas de manutenção da elevação.

[Timeframe da upgrade de ICM de Cisco \(avaliações pelo nó\)](#)

Nó do ICM	Duração aproximada
Roteador da chamada ICM	45 minutos
Server de base de dados de ICM (registador)	45 minutos - 1 hora **
ICM PG	30 minutos
Real-Time Client ICM AW somente	30 minutos
Real-Time Distributor ICM AW somente	30 minutos
ICM AW HDS	45 minutos - 2 horas **
ICM HDS com WebView	45 minutos - 2 horas **
** Pela maior parte dependente do tamanho de base de dados e da liberação ICM. O período de tempo não inclui o tempo da migração de dados.	
Os tempos acima não incluem o tempo exigido para executar tarefas prévias ao upgrade tais como o backup da base de dados, o software de terceira parte ou as upgrades de hardware. Estas tarefas devem ser executadas bem antes do evento da upgrade de ICM. Veja igualmente “etapas para determinar o progresso da migração de dados ICM” sob a Edição Empresarial do Cisco ICM - considerações da elevação da observação de campo ICM 4.6.2 .	

[Programação e cronologia de evento de Cisco ICM](#)

Esta tabela é uma cronologia típica para a primeira janela de manutenção:

Etapa	Passo de upgrade	Roteamento	Duração (média)
-------	------------------	------------	-----------------

1	Lado A da elevação do controlador central	Lado B	1.5 horas
2*	Elevação por ordem da prioridade - 1 AW ou 1 HDS ou 1 HDS com WebView	Lado B	30 minutos
3	Derrube o controlador central do lado B e AW NON-promovidos, incluindo as máquinas HDS e os servidores webview	Rede	5 minutos
4	Traga acima o controlador central do lado A primeiramente. Então outras máquinas atualizada	Lado A	5 minutos
5	Teste os sistemas atualizado	Lado A	Varies baseou no plano de teste do cliente
6	Controlador central do lado B da elevação	Lado A	1.5 horas
7	Traga acima o controlador central e o teste do lado B	Lado A	minutos 10
8	Faça o teste do Failover entre o lado A e lado B do controlador central	Lado A ou B	5 minutos
9*	Segundo a época e o número de coordenadores da elevação, promova AW permanecendo, máquinas HDS e servidores webview, por ordem da prioridade	Lado A	30 minutos (AW) 1.5 horas cada (HDS ou servidor webview)
10**	Elevação PG permanecendo	Lado ativo ICM	30 minuto cada um
Tempo total:		horas 11+	

Note: Estes tempos não incluem o tempo exigido para executar tarefas prévias ao upgrade tais como o backup da base de dados, o software de terceira parte, ou as upgrades de hardware. Estas tarefas devem ser executadas antes da upgrade de ICM.

Uma elevação é planejada tipicamente com etapas 1 com 9 tentado no primeiro indicador da elevação. Este primeiro indicador é normalmente o mais crítico para o projeto. Na etapa 10, os AW e os PG permanecendo podem ser promovidos, como necessários. Mantenha na mente que os AW não trabalham até que estejam na mesma versão que os controladores centrais. A

prioridade AW deve ser identificada e promovido primeiramente se precisam de ser desconcertados através das janelas de manutenção múltipla. PG (o lado A e B) podem executar até duas revisões completas atrás dos controladores centrais assim que a maioria de PGS pode igualmente ser terminada dentro de uma segunda janela de manutenção, se necessária.

Veja igualmente “etapas para determinar o progresso da migração de dados ICM” sob a Edição Empresarial do Cisco ICM — [considerações da elevação da observação de campo ICM 4.6.2](#).

[Coloque sua ordem para o Software Cisco ICM](#)

Quando você pede o Software Cisco ICM, você deve ter um início de uma sessão válido CCO assim como um número de contrato de manutenção válido e ativo. Os CD do software podem ser pedidos deste link:

[Software ICM baixo](#)

Cisco recomenda que você pede dois grupos de cada liberação que ICM você pede. No caso de uma falha dos meios, você tem um segundo grupo a alcançar. Reserve um mínimo de quatro dias úteis completos para a entrega. Recomenda-se que o software esteja pedido não mais de duas semanas completas antes da data e hora programada da elevação para assegurar a Disponibilidade de todos os reparos quentes os mais atrasados. Uma vez que o software chega, abra os pacotes e verifique que todos os CD estiveram enviados. O software de terceira parte do WebView é incluído em um CD separado do que o software ICM.

[Elevação de Software Cisco ICM: Preparações por nó](#)

Embora este documento esboçasse diversas etapas para o ajudar a se preparar para a elevação (por exemplo, software, hardware, backup de SQL), o responsável da pessoa para executar a upgrade de ICM é exigido para tomar igualmente passos de precaução em cada nó em caso de uma falha de upgrade. Estas etapas foram documentadas em detalhe dentro da documentação do processo da upgrade de ICM para 4.6.x. Este documento está disponível a cada conta registrada do início de uma sessão CCO.

É imperativo que o coordenador termina estas etapas de precaução adicional. No caso de uma falha de upgrade, você poderia precisar de suportar em qualquer momento fora da elevação. Para que um backup bem-sucedido ocorra, os passos de preparação exigidos precisam de ser terminados. Por exemplo, os esboços do documento como salvar estes artigos em cada nó antes da elevação do nó começam:

- Salvar a chave de registro do GeoTel em todos os Nós
- Salvar o dobrador do icr \ escaninho em todos os Nós
- Crie e salvar uma cópia do “route print”
- Crie e salvar uma cópia do " ipconfig /all”
- Crie e salvar uma cópia do “netstat - a - n”

[Programa de sucesso de upgrade de ICM de Cisco](#)

Como uma alternativa a planejar e a executar a upgrade de ICM você mesmo de Cisco, uma equipe de gerentes do projeto de Cisco e os coordenadores estão disponíveis para o auxílio. O

programa de sucesso de upgrade de ICM de Cisco oferece diversos pacotes do cliente escolher da fim caber suas necessidades.

A fim aprender mais sobre o programa de sucesso de upgrade de ICM de Cisco, contacte seu Equipe de Conta da Cisco diretamente ou envie um email a nossos gerenciadores de relacionamento em icmupgrades@cisco.com. A equipe pode rever as ofertas do programa com seu local.

Isto é os serviços profissionais que oferecem e é feito com uma declaração de trabalho faturável. A fixação do preço é baseada em diversos fatores que incluem, mas em espaço não unicamente do cerco, do tamanho de sistema e do projeto. Diversos benefícios são oferecidos, incluindo:

- Ofertas múltiplas do programa para caber a necessidade específica do seu local
- Suporte personalizado
- Experiência da elevação
- Recursos dedicados
- Avaliação do local para o hardware e o software de terceira parte
- Plano de upgrade detalhado
- Programação controlada

Se você comprou seus sistema ICM/manutenção de um parceiro certificado de Cisco, contacte-os diretamente para o suporte de planejamento de upgrade.

[Informações Relacionadas](#)

- [Execute um base de dados de ICM ou um backup de Microsoft SQL 6.5](#)
- [Field Notices](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)