

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Руководство по планированию ICM Cisco не покрывает](#)

[Подготовьте к своему обновлению ICM Cisco](#)

[Сопоставление пути множественных обновлений](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

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

[Microsoft SQL Server 6.5 к обновлению SQL 7.0](#)

[Обновление Microsoft Windows 2000](#)

[Запланируйте свое обновление ICM Cisco](#)

[Заранее запланированные задания ICM](#)

[ICM Cisco, предварительно планирующий аппаратные средства](#)

[Минимальные требования и рекомендации](#)

[Предварительное планирование для программного обеспечения сторонних производителей](#)

[Требования к программному обеспечению других компаний](#)

[Предварительное планирование совместимости коммутатора ICM Cisco](#)

[Специальные вопросы для ICM Cisco](#)

[Резервное копирование данных](#)

[План маршрутизации по умолчанию](#)

[Планы тестирования после обновления](#)

[Определение временных рамок и хронологии](#)

[Обсуждение временных кадров](#)

[Временные рамки обновления ICM Cisco \(оценки на узел\)](#)

[Список ICM Cisco и хронология событий](#)

[Разместите свой заказ для программного обеспечения Cisco ICM](#)

[Обновление программного обеспечения Cisco ICM: подготовки на каждом узле](#)

[Программа успешного обновления ICM Cisco](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает надлежащие сведения о планировании, необходимые для обновления различных компонентов Cisco Intelligent Contact Management (ICM) от версии 4.0.x до 4.1.x или 4.5.x к 4.6.2. Если вы планируете обновить к 4.6.2 от более раннего релиза (2.x, 3.x), необходимо сначала обновить к 4.1.x или 4.5. x . Если вы планируете обновить от выпуска 4.0.x ICM или позже, можно непосредственно обновить к ICM 4.6.2. См. [ICM Cisco 4.6.x Комментарии к выпуску](#).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Первый уровень поддержка ICM Cisco и устранение проблем
- Как запланировать обновления
- Администрирование Системы Cisco icm и устранение проблем

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Минимальные требования к оборудованию для Cisco ICM Version 4.6.2
- Версия 6.5 Microsoft SQL Server
- Версия 7.0 Microsoft SQL Server
- Обновление Microsoft Windows 2000

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Руководство по планированию ICM Cisco не покрывает

Этот документ не покрывает:

1. Как обновить Microsoft SQL Server от версии 6.5 до 7.0 (совместимый с ICM Cisco 4.5.0 и позже), или Microsoft Windows NT к Windows 2000 (совместимый с ICM 4.6.2 и позже).
2. Как обновить ICM. Документация предназначена только, поскольку руководство по планированию для Программного обеспечения ICM обновляет менеджера проекта, чтобы использоваться в сочетании с документом процесса Обновления ICM для 4.6. x .
3. Другие компоненты, которые взаимодействуют с ICM, таким как Contact Center протокола Интернета (IPCC) включая CallManager, IP-система интерактивного голосового ответа (IVR) (IVR), рабочий стол/клиент Интеграции компьютерной телефонии (CTI), Unity, Персональный помощник, Автоответчик или любые решения для записи, не покрыты этим документом. Скорее всего, необходимо включать или рассмотреть те другие компоненты в общем планировании вашего Обновления ICM, потому что определенные версии ICM совместимы с определенными версиями других компонентов. Включенный в этот документ раздел плана развития/сопоставления, чтобы помочь вам планировать множественные обновления в сочетании с ICM.

Большинство компонентов в комплекте продукта ICM обеспечивает резервирование. В наборе ICM существует две модели избыточности:

- Горячее резервирование
- Синхронизируемое выполнение

Важно понять различия между этими двумя моделями и какие компоненты ICM используют каждый тип. Это влияет на способ, которым ваша система работает во время обновления.

Для ICM CallRouter, Logger, NIC, Периферийных шлюзов (PG), Шлюзов CTI (CGS) и Серверы Операционной системы (OS) CTI, эти две избыточных стороны обычно упоминаются как "Сторона А" и "Сторона В". Для Рабочей станции администрирования распределителя (AW), стороны упоминаются как первичный и вторичный дистрибьютор.

Веб-представление и Historical Data Server (HDS) являются гибридными моделями. "Дуплексное" веб-представление или реализация HDS состоят из веб-представления или параметра HDS, сосуществующего с основным или дополнительным распределителем AW пара. Несмотря на то, что подвергающийся операции AW основного дистрибьютора, процессу репликации выполнений HDS и веб-представления принимает клиентские соединения с обеих сторон одновременно. Однако во время сбоя клиенты WebView динамично не перенаправлены другой стороне, ни являются любыми историческими очередями (которые, вероятно, прибывают из веб-представления или ICM Монитора), перенаправленный другой стороне HDS, если вы существуете.

[Подготовьте к своему обновлению ICM Cisco](#)

[Сопоставление пути множественных обновлений](#)

Как ваш первый шаг к обновлению программного обеспечения Cisco ICM, создайте путь повышения. Этот путь должен планироваться для обеспечения непротиворечивости, совместимости, корректные процессы существуют, и на обновленную документацию ссылаются. Этот раздел выделяет рекомендуемые шаги к успеху. Если ваша система в настоящее время встречает спецификации программного и аппаратного обеспечения для ICM 4.6.2, и ICM является единственным компонентом, который вы планируете обновить, то планирование может быть легче и менее длительным. Большинство клиентов не попадает в эту категорию. Аппаратные средства обычно являются первым рассмотрением, придерживавшимся ПО независимого поставщика. Хотя часто не учтено, он, обязательно, чтобы вы определили объем своей всей системы и гарантировали, что другие компоненты, если таковые имеются, требуются, чтобы быть обновленными на основе обновления версии ICM. Совместимость ПО должна также быть подтверждена сначала между версиями.

[Сценарий 1:](#)

[Сценарий 2:](#)

[Ситуация 3:](#)

[Сценарий 4:](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

В двухуровневой архитектуре бюро обслуживания, программное обеспечение Cisco ICM, которое получает запросы маршрутизатора от коммуникационной сети и вперед их к ICM клиента. NAM обычно содержит только маленькую конфигурацию, которая позволяет ему непосредственно направлять подмножество вызовов и отправлять другие запросы соответствующему ICM клиента. NAM получает ответы маршрута от ICM клиента и вперед их к коммуникационной сети.

4.6.x Руководство Планирования обновления доступно в частности для систем NAM.

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

Три основных компонента формируют систему IPCC: ICM Cisco, Cisco CallManager и Cisco Customer Response Solutions (CRS/CRA), в частности компоненты IP-IVR/QueueManager.

Эти объединенные компоненты предоставляют функциональность Устройства автоматического распределения вызовов (ACD), включая мониторинг и управление состояния агента, маршрутизации и организации очереди контактов, возможностей СТИ, данных в режиме реального времени для агентов и супервизоров и журнальных отчетов для управления.

[Microsoft SQL Server 6.5 к обновлению SQL 7.0](#)

Cisco требует, чтобы любой пользователь ICM сначала обновил к версии ICM 4.6.2 и затем к версии SQL 7.0. Время тестирования между обновлениями должно составить по крайней мере семь дней.

Примечание: SQL 2000 в настоящее время не поддерживается с ICM 4.6.2.

[Обновление Microsoft Windows 2000](#)

Cisco требует, чтобы пользователи ICM сначала обновили к ICM 4.6.2 и затем к Windows 2000. Время тестирования между обновлениями должно составить по крайней мере семь дней. Утвержденная документация для обновления Windows 2000 (включая важную информацию о Структуре домена) доступна от страницы [Microsoft Support Information](#) на веб-сайте Cisco.

[Запланируйте свое обновление ICM Cisco](#)

Существует несколько областей интереса для рассмотрения при планировании обновления на ICM 4.6.2. Этот документ предоставляет подробные сведения, и ссылки в заказе помогают вам планировать должным образом успешное обновление.

[Заранее запланированные задания ICM](#)

- Определите и планируйте все системы и компоненты, которые ваш узел планирует обновить наряду с Программным обеспечением ICM (например, аппаратные средства, ПО независимого поставщика, IPCC, Microsoft Windows 2000, SQL 7.0, и больше).
- Проверьте со своей внутренней группой по поддержке ICM, что никакие проблемы в настоящее время не существуют с системой ICM. Система ICM, которая функционирует

- должным образом до обновления, помогает с решением проблем позже.
- Определите и поймите, что любой исправляет и или новые характеристики, которые следуют из новой версии ICM. Рассмотрите всю новую документацию ICM.
 - Поймите и запланируйте связанного независимого поставщика, аппаратные средства и другие компоненты не-ICM, которые возможно должны быть обновлены прежде или после Обновления ICM.
 - Считайте Комментарии к выпуску ICM для версии ICM 4.6.2. Эти документы включают критические данные на предварительных условиях, изменениях функциональных возможностей и новых характеристиках.
 - Считайте все Уведомления о дефектах для версии ICM 4.6.2.
 - Проверьте, что все периферийные устройства, привязанные к различным PG в системе ICM, в минимальном уровне поддержки релиза для версии ICM 4.6.2. См. Матрицу Совместимости ACD и Приложения к руководству System Manager для ACD.
 - Обновите все аппаратные средства (ЦП, жесткий диск (диски), память), ПО независимого поставщика (Windows NT Service Pack, пакет обновления SQL) и коммутаторы (YATC, VRU) для совещания новых требований ICM.
 - Определите оперативные коррекции ICM, которые являются соответствующими каждому компоненту в среде ICM для ICM-версии 4.6.2. **Примечание:** Необходимо войти и быть зарегистрированным пользователем для доступа к этой ссылке. Рекомендуется загрузить применимые исправления непосредственно от компакт-диска с исправлением во время процедуры обновления.
 - Резервируйте Logger и базу данных HDS. Посмотрите Выполняют Резервную копию Базы данных ICM.
 - Если (для версии ICM 4.5 или позже) вы планируете обновить от версии 6.5 Сервера SQL до 7.0, сделайте это отдельно.
 - Если вы планируете обновить от Microsoft Windows NT до Windows 2000, сделайте это отдельно.
 - Проверьте, что весь WebView II (для версии ICM 4.5 или позже) требования к стороннему программное обеспечение был встречен на соответствующем AWs. Если сомнительный, проверьте Руководство администратора веб-представления программного обеспечения Cisco ICM для версии ICM 4.6.2.
 - Планируйте соответствующие ресурсы для резервирования любых настраиваемых отчетов перед обновлением.
 - Планируйте соответствующие ресурсы для восстановления любых настраиваемых отчетов после обновления.
 - Планируйте соответствующие ресурсы для восстановления любой настраиваемой функциональности интерфейса командной строки после обновления в случае необходимости.
 - Уведомьте свою внутреннюю организацию, клиентурную базу и всех связанных поставщиков (например, Cisco, AT&T, MCI) события обновления, изменений и простоев, которые могли произойти в течение и после обновления.
 - Планируйте соответствующие внутренние ресурсы, чтобы быть доступными, если возникнут аппаратные средства, программное обеспечение или сбой сетевого соединения. Это может означать, что необходимо потребовать, чтобы поставщики Устройства автоматического распределения вызовов (ACD), администраторы сети и другие были внутрисайтовыми или по вызову во время события обновления.
 - Гарантируйте, что никакие изменения к сценариям ICM или конфигурации не внесены во время обновления. Изменение определенного ключа (ключей) реестра с **Regedt32**

может сделать это. См. Документ Процесса Обновления ICM для 4.6.x для подробных данных.

- Удостоверьтесь, что у вас есть хорошая схема сети с точными IP-адресами всех интерфейсов во всех системах.
- Запланируйте процедуру проверки маршрутизацию вызова, функциональные возможности компьютерной телефонии, средства конфигурации и создание отчетов о функциональности, когда-то система ICM обновлена.
- Обязательно упорядочьте ваше Программное обеспечение ICM по крайней мере за три - четыре дня до запланированного события. Запланируйте упорядочить две копии каждого CD, чтобы гарантировать, что среды не являются поврежденными или не дефектными.
- Поддержка процесса планирования доступна через Cisco Professional Services Group. Свяжитесь с соответствующими Менеджерами по работе с клиентами в icmupgrades@cisco.com для подробных данных и ценообразования.
- В Кластере CallManager несколько узлов рекомендуется подключить ICM PG с абонентами. Единственное время PG может быть связан с Издателем CallManager, находится в сценарии Кластера CallManager с двумя узлами.

[ICM Cisco, предварительно планирующий аппаратные средства](#)

Все аппаратные средства, используемые в платформе ICM, должны удовлетворить, по крайней мере, минимальные требования для версии ICM 4.6.2. Таблица, показанная здесь, предоставляет минимальные требования для ICM 4.6.2 обновлений программного обеспечения только. Cisco советует вам встречать "рекомендуемые спецификации", где выделено. Эти минимальные требования не принимают во внимание дополнительные планы узла, которые могли существовать для установки новых продуктов программного обеспечения Cisco ICM, новых узлов ICM и новой функциональности (например, CTI и MIS) с этим обновлением. Консультируйтесь со своим Инженером Cisco Systems (SE) или Центр технической поддержки Cisco (TAC) для дополнительных сведений относительно новых установок, таких как заданные.

Аппаратные средства, которые не удовлетворяют эти минимальные требования, должны или быть обновлены или заменены для соответствия. Чтобы понять и проверить, способен ли сервер к тому, чтобы быть обновленным (например, добавляя ОЗУ), необходимо проконсультироваться с поставщиком аппаратного обеспечения.

При замене аппаратных средств обратитесь к [Перечню материалов для Маршрутизации Контакта Cisco Enterprise](#).

Примечание: Перечень материалов (BOM) включает ICM, а также дополнительные компоненты (ISN и Диспетчер электронной почты), которые не применяются к вашей текущей системе. BOM предназначается для целей общего указания и отражает оборудование, имеющееся в продаже. Поэтому перечисленные рекомендации могут значительно отличаться от отраженных в этой таблице.

[Минимальные требования и рекомендации](#)

Узел системы NAM	Физическое ОЗУ	ЦП	Использование CPU	Доступный/Свободный Диск
------------------	----------------	----	-------------------	--------------------------

				Space:Minimum/Recommended
Маршрутизатор Call Router	1.5 ГБ	500 МГц или больше	<50%	500 МБ / 1 ГБ
Logger	1.5 ГБ	500 МГц или больше	<50%	500 МБ / 1 ГБ
PG	768 МБ	500 МГц или больше	<50%	500 МБ / 1 ГБ
AW - Дистрибутор	512 Мбайт	500 МГц или больше	<50%	500 МБ / 1 ГБ
AW-HDS	1.5 ГБ	500 МГц или больше	<50%	500 МБ / 1 ГБ
Веб-представление AW-HDS	1.5 ГБ - 2GB	500 МГц или больше	<50%	1.5 ГБ / 2 ГБ
AW - клиент	256 Мбайт	500 МГц или больше	<50%	250 МБ 500 МБ

*Минимальные показанные требования ОЗУ. Если оценка предобновления показывает, что ОЗУ utilization рядом или выше физического установленного ОЗУ, независимо от данного минимального размера, дополнительного ОЗУ должен быть добавлен.

[Предварительное планирование для программного обеспечения сторонних производителей](#)

Все ПО независимого поставщика должно соответствовать этой сторонней таблице. Это - обязанность клиента поддержать соответствие с требованиями к стороннему программное обеспечение. Cisco не обновляет ПО независимого поставщика. Эта информация детализирована в рамках [Перечня материалов для Маршрутизации Контакта Cisco Enterprise](#).

[Требования к программному обеспечению других компаний](#)

CallRouter

Microsoft Windows NT и пакет обновления	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 и пакет обновления 2	
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer и пакет обновления	5.5 SP2 или позже
Logger	
Microsoft Windows NT и пакет обновления	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 и пакет обновления 2	
Microsoft SQL и пакет обновления	6.5 SP5A
Microsoft SQL и пакет обновления	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 или позже
AW (только Real-Time Client)	
Microsoft Windows NT и пакет обновления	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 и пакет обновления 2	
Microsoft SQL и пакет обновления	6.5 SP5A
Microsoft SQL и пакет обновления	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 или позже
InfoMaker	7.0.3
AW (только Real-Time Distributor)	
Microsoft Windows NT и пакет обновления	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 и пакет обновления 2	
Microsoft SQL и пакет обновления	6.5 SP5A
Microsoft SQL и пакет обновления	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 или позже
InfoMaker	7.0.3
AW с параметром HDS (только Real-Time Distributor)	

Microsoft Windows NT и пакет обновления	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 и пакет обновления 2	
Microsoft SQL и пакет обновления	6.5 SP5A
Microsoft SQL и пакет обновления	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 или позже
InfoMaker	7.0.3
Сервер WebView	
Microsoft Windows NT и пакет обновления	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 и пакет обновления 2	
Microsoft SQL и пакет обновления	6.5 SP5A
Microsoft SQL и пакет обновления	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
InfoMaker	7.0.3
Microsoft Internet Explorer (или Netscape Navigator)	5.5 SP2 или позже
Netscape Navigator (или Microsoft Internet Explorer)	4.7
Microsoft Internet Information Service (IIS) (Microsoft NT)	4.0
Microsoft IIS (Microsoft 2000)	5.0
JDK Sun	Выпуск 1.3.1
Новый атлантский Servlet	Выпуск 3.1
Jaguar CTS	Обновление выпуска 3.5 и 3.6.1
PG	
Microsoft Windows NT	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000 и пакет обновления 2	
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2 или позже

[Предварительное планирование совместимости коммутатора ICM Cisco](#)

Все Периферийные устройства (ACD и VRU/IVR) должны также удовлетворить требования

для текущего пересмотра ICM Cisco. Эти Дополнительные руководства по ACD в настоящее время доступны:

- Центр обработки вызовов дополнение ACD для Aspect программного обеспечения Cisco ICM
- Дополнение ACD программного обеспечения Cisco ICM для ECS Definity
- Дополнение ACD программного обеспечения Cisco ICM для Nortel Meridian
- Дополнительное руководство по ACD для Nortel Symposium программного обеспечения Cisco ICM

Если ваш тип коммутатора в настоящее время не перечисляется, свяжитесь со своим держателем соглашения по обслуживанию для дальнейшей поддержки.

[Специальные вопросы для ICM Cisco](#)

Эти факторы и требования должны быть рассмотрены для успешного обновления программного обеспечения:

[Обновление лабораторной работы](#)

Cisco рекомендует, чтобы обновление Программного обеспечения ICM было протестировано в лабораторной среде ICM сначала при наличии. При планировании обновления лабораторной работы ICM система должна встретить ICM 4.6.2 требований в отношении аппаратных средств, программное обеспечение и совместимость ACD. Это гарантирует больше точного отражения временной рамки, которую оно берет для обновления системы ICM включая время подготовки.

[Непредвиденное обстоятельство и план восстановления](#)

Предусмотрительно, всегда рекомендуется, чтобы план восстановления планировался до запуска Обновления ICM Cisco. Если сбой происходит (например, программное обеспечение, аппаратные средства), отступите, и время восстановления нужно рассмотреть. Если сбой действительно происходит, это, скорее всего, происходит во время первой компании центральных контроллеров, HDS, или AW. Это шаги один - семь в [Хронологии Событий](#). Из-за возможности любого сбоя, рекомендуется, чтобы обновление было запланировано с соответствующим временем, особенно если требуется зависимость. Например, обновления заказчика к ICM 4.6.2 для соответствия требованию для обновления Windows 2000. Лучше не планировать оба события, встречно-параллельные в случае сбоя. В процессе планирования обеспечьте достаточно времени, чтобы обновить, отступить, и протестировать систему ICM перед перемещением в другой проект подобного размера или критичности. Обновление Программного обеспечения ICM отстывает, процесс включен в рамках документа Процесса Обновления ICM для 4.6. x . Чтобы успешно отступить и восстановить систему ICM к ее текущему релизу, прежде чем обновление, правильные резервирования в этих четырех областях обеспечат успешное восстановление:

- Резервная копия баз данных SQL на Logger и HDS
- Сохраните Ключ реестра Geotel на всех узлах
- Сохраните папку ICR\BIN на всех узлах
- Сохраните пользовательские рабочие каталоги на всех узлах (например, отчёты)

[СТ1](#)

Если у вас была какая-либо работа пользовательского ПО, завершённая

Профессиональными сервисами Cisco, сторонними поставщиками или сотрудниками компании, рекомендуется рассмотреть работу соответствующей Custom Engineering Services Group для обеспечения совместимости ICM 4.6.2.

[Настраиваемые отчеты](#)

Если у вас был какой-либо настраиваемый отчет, работают (ICM монитора, WebView I или WebView II) завершённый Профессиональными сервисами Cisco, сторонние поставщики или сотрудники компании, знают, что эти настраиваемые отчеты перезаписаны с ICM 4.6.2, обновлением WebView II. Необходимо резервировать отчёты до Обновления ICM. Если вы нуждаетесь в поддержке относительно повторно размещения или писания этих отчетов, рекомендуется связаться с соответствующей Custom Engineering Services Group перед началом обновления. Планирование времени могло быть необходимым, с их стороны, зависящий от тех отчётов.

[Объекты базы данных НЕ-ICM](#)

Все объекты базы данных не-ICM перезаписаны во время ICM 4.6.2 обновлений. Это - ваша обязанность повторно разместить эти данные после обновления, и все тестирование завершено.

[Шлюз приложений](#)

Версия Communication должна быть по крайней мере 2.0 для ICM 4.6.2. Это - часть предварительных требований к планированию для клиента.

[Резервное копирование данных](#)

Удостоверьтесь, что у вас есть резервная копия для всех необходимых приложений до начала Обновления ICM Cisco. Как часть предварительного этапа планирования, Менеджеры проекта должны потребовать, чтобы клиент резервировал их базы данных SQL на Logger A, Logger B и HDS. Как часть обязанностей Инженеров Обновления, инженер выполняет дополнительные резервные копирования данных до обновления каждого отдельного узла. Эти резервные копирования данных включают определенные каталоги, конфигурации и реестр каждого узла. Для детализированных действий, предоставленных узлом, инженер обновления должен сослаться на документ процесса Обновления ICM для 4.6. x .

Резервное копирование базы данных определено как профилактический процесс, если необратимый выход из строя происходит в Системах хранения настроек и сценариев (ICM), HDS, AW, или Сервере SQL. Катастрофический подразумевает возможную необходимость ремонта устройства или восстановление данных.

Продукт ICM разработан, чтобы быть отказоустойчивым для поддержки критически важных приложений. В частности рекомендуемая архитектура ICM имеет цель устранения всех единственных уязвимых звеньев для Системы ICM в целом. Неявный в этой архитектуре резервные регистраторы, которые поддерживают те же базы данных.

Резервная копия включает четыре компонента:

- Вся база данных

- Конфигурация ICM Cisco и данные сценария
- Реестр Microsoft Windows NT
- Настраиваемые папки (если применимо)

См. документ Стратегии резервного копирования Базы данных ICM для справки с выполнением резервное копирование баз данных ICM.

Для получения дополнительной информации о выполнении резервное копирование баз данных SQL обратитесь к узлу Веб-узла Microsoft.

План маршрутизации по умолчанию

Клиент должен иметь в распоряжении план маршрутизации по умолчанию до даты обновления и время начала. Уведомление соответствующим внутренним сторонам, поставщики (например, Коммутатор), ТАС уменьшает потенциальные проблемы относительно сигналов тревоги.

Как только первая сторона Центрального устройства управления icm (CallRouter/Logger) была завершением и обновила, вторая сторона Центрального устройства управления icm (CallRouter/Logger) с текущей версией Программного обеспечения ICM принесена недоступно, и обновленная сторона принесена онлайн. Этот переключатель является единственной точкой в процессе обновления, где система ICM не направляет вызовы. Это не берет больше, чем несколько минут, чтобы сделать переключатель. План маршрутизации сети по умолчанию наиболее вероятен метод маршрутизации вызовов в течение этого периода. Неподходящее планирование этого имеет определенные негативные последствия. Обе стороны дуплексной пары не могут работать в то же время с другими версиями Программного обеспечения ICM, так быть уверены, что первая сторона полностью остановлена перед началом обновленной стороны. Любой обновил AWs, должен быть принесен онлайн в это время также, и весь другой AWs должен быть переведен в нерабочее состояние.

Планы тестирования после обновления

Перед обновлением убедиться создать план тестирования, чтобы полностью протестировать функциональность обновления. Вызовите возможности маршрутизации, реальное время и отчеты предыстории, конфигурация и средства мониторинга, и другие компоненты должны быть протестированы и в средней точке и сразу после обновления. Хотя системы обычно не испытывают отрицательных воздействий от обновления, тестирование всегда является основной задачей, необходимой для предотвращения проблем. Для хранения фазы проверки простой, рекомендуется, чтобы планы тестирования были разработаны для обычно используемого создания отчетов и средств конфигурации.

План тестирования должен быть создан для популярности экрана СТИ или других функциональных возможностей компьютерной телефонии также. Если какие-либо узлы используют внутрифирменное (не-Cisco) приложение клиента СТИ, изменения в кодировании могут влиять, как программное обеспечение видит и реагирует на достоверные события. Если стандартное средство СТИ для рабочего стола используется, рекомендуется, чтобы системы были обновлены к последней версии, которая совместима с ICM Cisco 4.6.2. Свяжитесь со своим Представителем по связи с клиентами Cisco или пошлите электронное письмо Менеджерам по работе с клиентами ICM Cisco в icmupgrades@cisco.com.

Обновления обычно выполняются в течение непикувый часов. Обновления чаще всего

происходят между полночью и семь утром и могут, как правило, происходить по выходным. Следует иметь в виду, что несколько ночей или обновляют окно, скорее всего, необходимо. Окно начального обслуживания установлено для получения Центральные устройств управления icm и важного AWs, обновленного сначала. Оставаясь, некритический AWs и PG тогда планируются по мере необходимости. Окно времени должно быть определено с самой низкой суммой влияния во время аварийного переключения между обновленным и необновленными компьютерами, как описано в этом документе.

Определение временных рамок и хронологии

Обсуждение временных кадров

Это некоторые области, которые необходимо рассмотреть при планировании обновления:

- Дуплексные Центральные контроллеры две полных версии (маршрутизаторы и Logger) должны быть тем же выпуском ПО. Никогда не сделайте вы хотите, чтобы обе стороны (А и В) Центрального контроллера были запущены в то время как в других версиях. См. [Временные рамки Обновления ICM](#) и [таблицу ПО независимого поставщика](#) для рекомендуемой последовательности событий, которые обеспечивают минимальное прерывание во время вашего обновления.
- Дуплексные PG должны быть тем же выпуском. Никогда не сделайте вы хотите, чтобы обе стороны (А и В) PG были запущены в то время как в других версиях. См. таблицу [Временных рамок Обновления ICM](#) для рекомендуемой последовательности событий, которые обеспечивают минимальное прерывание во время вашего обновления.
- AW и HDS должен быть обновлен к тем же Revision A Центральные контроллеры для работы. Для целей планирования эти серверы должны быть обновлены во время того же периода технического обслуживания как Центральные контроллеры. Они не функциональны, если они - версия позади маршрутизатора и Logger.
- PG назад совместимы. PG продолжает работать, когда это - одна версия позади Центрального контроллера. Это разработано, чтобы позволить вам разумное количество времени, чтобы закончить обновлять PG без разрушения сервиса. Строго рекомендуется, чтобы все узлы ICM были при том же выпуске ICM, и это должно быть максимально краткосрочно.
- Запланируйте свой AW и хронологию PG событий на основе приоритета и тестирования этих машин. В частности, если эти узлы растянуты через несколько окон оперативного обслуживания.
- Типичные окна обслуживания клиентов составляют восемь - десять часов. Это означает для установки среднего размера и выше, обновление работают потребности, которые будут выполнены по нескольким периодам технического обслуживания. Следует иметь в виду временные рамки, которые выделены в этой таблице, когда вы планируете периоды технического обслуживания обновления.

Временные рамки обновления ICM Cisco (оценки на узел)

Узел ICM	Приблизительная продолжительность
Маршрутизатор вызова	45 минут

ICM	
Сервер базы данных ICM (Logger)	45 минут - 1 час **
ICM PG	30 минут
ICM AW настоящий разовый клиент только	30 минут
ICM AW настоящий разовый дистрибьютор только	30 минут
ICM AW HDS	45 минут - 2 часа **
HDS ICM с веб-представлением	45 минут - 2 часа **
** В основном зависящий от размера базы данных и выпуска ICM. Период времени не включает время перехода данных.	
Вышеупомянутые времена не включают время, требуемое выполнять задачи, предшествующие обновлению, такие как резервное копирование базы данных, ПО независимого поставщика или модернизации оборудования. Эти задачи должны быть выполнены заранее события Обновления ICM. См. также "Шаги для Определения Выполнения Миграции Базы данных ICM" под Enterprise Edition Cisco ICM - Уведомлением о дефекте - ICM 4.6.2 Факторов Обновления .	

Список ICM Cisco и хронология событий

Эта таблица является типичной хронологией для первого периода технического обслуживания:

Шаг	Шаг обновления	Маршрутизация	Продолжительность (Среднее число)
1	Сторона А обновления Центрального контроллера	Сторона В	1.5 часа
2*	Обновление в порядке приоритета - 1 AW или 1 HDS или 1 HDS с веб-представлением	Сторона В	30 минут
3	Переведите в нерабочее	Сеть	5 минут

	состояние Центральный контроллер стороны В и необновленный АWs, включая машины HDS и Серверы WebView		
4	Переведите Центральный контроллер стороны А в рабочее состояние сначала. Затем другие обновленные компьютеры	Сторона А	5 минут
5	Протестируйте обновленные системы	Сторона А	Варьируется на основе плана (планов) тестирования клиента
6	Центральный контроллер стороны В обновления	Сторона А	1.5 часа
7	Переведите в рабочее состояние Центральный контроллер стороны В и тест	Сторона А	10 минут
8	Сделайте тест аварийного переключения между стороной А и В Центрального контроллера	Сторона А или В	5 минут
9*	Зависит от времени и количества инженеров обновления, обновление, остающиеся АWs, машинами HDS и Серверами WebView, в порядке	Сторона А	30 минут (AW) 1.5 часа каждый (HDS или Сервер WebView)

	приоритета		w)
10 **	PG оставлений обновления	Активная сторона ICM	30 минут каждый
Общее время:		11 + часы	

Примечание: Эти времена не включают время, требуемое выполнять задачи, предшествующие обновлению, такие как резервное копирование базы данных, ПО независимого поставщика или модернизации оборудования. Эти задачи должны быть выполнены перед Обновлением ICM.

Обновление, как правило, планируется с шагами 1 - 9, предпринятыми в первом окне обновления. Это первое окно является обычно самым важным для проекта. В шаге 10, оставаясь AWs и PG может быть обновлен, по мере необходимости. Следует иметь в виду, что AWs не работают, пока они не в той же версии как Центральные контроллеры. Приоритетный AWs должен быть определен и обновлен сначала, если они должны быть поражены через несколько окон оперативного обслуживания. PG (Сторона А и В) могут пройти до двух полных пересмотров позади Центральных контроллеров, таким образом, большинство PG может также быть завершено во втором периоде технического обслуживания в случае необходимости.

См. также "Шаги для Определения Выполнения Миграции Базы данных ICM" под Enterprise Edition Cisco ICM? [Уведомление о дефекте - ICM 4.6.2 Факторов Обновления.](#)

[Разместите свой заказ для программного обеспечения Cisco ICM](#)

При заказе программного обеспечения Cisco ICM у вас должны быть допустимый вход в систему ССО, а также номер активного договора об обслуживании и корректный контракт. Компакт-диски с программным обеспечением могут быть упорядочены от этой ссылки:

[Основное программное обеспечение ICM](#)

Cisco рекомендует запросить, чтобы два набора каждого ICM освободили вас заказ. В случае сбоя сред у вас есть второй набор для доступа. Позвольте минимум четырех полных рабочих дней для доставки. Рекомендуется, чтобы программное обеспечение было упорядочено не больше, чем две полных недели перед запланированной датой и временем обновления для обеспечения доступности всех последних текущих исправлений. Как только программное обеспечение поступает, откройте пакеты и проверьте, что были поставлены все CD. ПО независимого поставщика веб-представления включено в отдельный CD, чем Программное обеспечение ICM.

[Обновление программного обеспечения Cisco ICM: подготовки на каждом узле](#)

Несмотря на то, что этот документ выделил несколько шагов, чтобы помочь вам готовить к обновлению (например, программное обеспечение, аппаратные средства, резервные копирования SQL), человек, ответственный за выполнение Обновления ICM, обязан также

брать предварительные предупреждающие действия на каждом узле в случае сбоя при обновлении. Эти шаги были задокументированы подробно в рамках Документации по процессам Обновления ICM для 4.6. x . Этот документ доступен каждой зарегистрированной учетной записи ССО.

Обязательно, чтобы инженер завершил эти дополнительные меры предосторожности. В случае сбоя при обновлении вы могли должны быть отступить из обновления в любой точке. Для успешного резервного копирования для имени место должны быть завершены требуемые подготовительные этапы. Например, структуры документа, как сохранить эти элементы на каждом узле перед обновлением узла, начинаются:

- Сохраните ключ реестра Geotel на всех узлах
- Сохраните icr\bin папку на всех узлах
- Создайте и сохраните копию "route print"
- Создайте и сохраните копию "ipconfig / все"
- Создайте и сохраните копию "netstat-a-n"

[Программа успешного обновления ICM Cisco](#)

Как альтернатива планированию и выполнению Обновления ICM Cisco самостоятельно, команда Cisco Project Manager и Инженеров доступна для помощи. Программа успешного обновления ICM Cisco предлагает несколько пакетов клиента для выбора из того, для адаптации потребностям.

Для узнавания больше о Программе успешного обновления ICM Cisco свяжитесь Группой Cisco Account непосредственно или пошлите электронное письмо нашим Менеджерам по работе с клиентами в icmupgrades@cisco.com. Команда может рассмотреть предложения программы с вашим узлом.

Это - предложение Профессиональных сервисов и сделано через оплачиваемые Положения о работе. Ценообразование основывается на нескольких факторах включая, но не исключительно затрагивание, размер системы и область проекта. Несколько преимуществ предлагаются, включая:

- Множественные предложения программы для адаптации определенной потребности узла
- Индивидуализированная поддержка
- Опыт обновления
- Специализированные ресурсы
- Оценка узла для аппаратных средств и ПО независимого поставщика
- Подробный план обновления
- Управляемое планирование

При покупке Системы ICM / Обслуживание от Сертифицированного партнера Cisco свяжитесь с ними непосредственно для поддержки планирования обновления.

[Дополнительные сведения](#)

- [Создание резервной копии базы данных ICM или Microsoft SQL 6.5](#)
- [Сообщения о дефектах](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)