

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[升级提示](#)

[排除故障安装](#)

[CCMINST 日期/时间日志](#)

[打开的技术支持案例信息](#)

[相关信息](#)

简介

技术支持接收在与Cisco CallManager 3.3升级问题涉及的案件数量的一增加。如果适当的升级程序被仿效，大多这些案件可能避免。从最重复性的问题，可帮助您保证成功的升级提示的列表创建。一些有用的日志是列出的请显示升级如何进步，以及是否，如果顺利地完成。如果任何在升级进程发生故障，这些日志可能也用于开有技术支持的一个Case。本文在发行商只应用升级，为了用户参考Cisco.com文档。

注意： 本文不替换在cisco.com的升级文档。是绝对必要的您参见[升级Cisco CallManager版本3.3\(2\)](#)，在您升级前。客户应该知道这些Bug，在他们attemptg升级前：Cisco Bug ID [CSCdy17885](#) ([仅限注册用户](#))和Cisco Bug ID [CSCea32780](#) ([仅限注册用户](#))。

先决条件

要求

在他们升级前，本文读者应该读这些文档：

- [升级Cisco CallManager版本3.3\(2\)](#)
- [替换在Cisco CallManager 3.3升级期间的一个服务器](#)

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco CallManager版本3.3(2)

本文提供的信息从在特定实验室环境的设备创建。用于本文的所有设备开始与一清楚(默认)配置。如果将工作在真实网络，请保证您了解所有命令潜在影响，在您使用它前。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

升级提示

- 参见[Cisco CallManager兼容性矩阵](#)确定从哪些版本您能升级。
- 对于最初的升级或安装Cisco CallManager 3.3的，您需要CD-ROM工具包。如果有一个软件支持合同，请参考[产品升级工具\(仅限注册用户\)](#)并且/或者请与您的Cisco销售代理商联系。升级不可能从cisco.com下载。
- 在升级程序的第一步将使用您的当前系统备份。是版本3.5.6或以上备份工具是必需的。如果使用备份工具的更早版本，您不能从备份恢复。版本3.5.6创建在STI_PARTITION的一个恢复目录用两个文件：**dbname.ini**和**backup.ini**。这两个文件是essentialfor每成功的升级。在您开始操作系统(OS)安装前，请验证恢复目录用两个文件创建。并且请验证系统的备份顺利地完成。
- 如果升级到3.3.3，您可以收到消息，“BkupFileCk : ERR : 请升级您的备份程序对版本3.5.44或以上”。卸载3.5.6并且安装3.5.44或以后。咨询[使用Cisco IP电话应用程序备份工具，版本3.5.44](#)
- 验证系统的备份顺利地完成。咨询[使用Cisco IP电话应用程序备份工具，版本3.5.6](#)。如果备份是成功的，本文解释。
- 在您从OS安装前开始请执行这些：写下当前数据库在使用中。去CCMADMIN > Help > About CallManager > Details。这是有用的，如果升级发生故障，并且有需要手工创建不同的ini文件。收集STIback.log并且复制到一个不同的位置。万一在升级进程中，遇到所有问题此文件是有用的。复制主机和LMHOST文件到一个不同的位置。在OS安装完成后，但是，在您从Cisco CallManager安装前开始，这些文件需要复制回到服务器。在您执行此后，执行nbtstat ? r命令从prompt命令。
- 如果将升级您的Cisco CallManager，则在OS安装时，请保证您选择选项Same Server Recovery。如果选择另一个选项，将重新排版STI_DATA分区，并且恢复目录将删除，将导致升级故障。



- 在OS安装时您会用“我提示从备份恢复系统”。**警告：**请勿选择此选项。
- 如果将用一个新的服务器替换一现有CallManager (建立用同样名称和IP地址)，您必须复制在STI_PARTITION的恢复目录到新的服务器。
- 当OS安装完成时您需要为Windows管理员帐户提供密码。此密码不可以是空白，亦不能包含这些字符中的任一个：\ % ? ^。这是DC目录软件限制。如果您的密码包含这些特殊字符中的任一个，DC目录安装发生故障和因而，Cisco CallManager安装。如果需要与特殊字符的一个密码，您需要首先完成整个集群的安装。一旦完成，您能手工更改Windows管理员密码(与特殊字符如果需要)。然而，由于DC目录限制，保持Windows密码，因为字母数字和不包括以上提到的其中任一个特殊字符，您是可行的。
- 请勿安置服务器在域在升级或安装时。所有思科CallManager必须是在域外面，直到在集群的每个服务器是UP。
- 当备份在网络驱动器时存储，请注意这些，当您恢复时：在网络路径中，请指定正确路径。保证您指定的路径是一个有效通用命名规则(UNC)路径，例如\\backupserver\备份\MCS.sti。请使用Browse选项寻找MCS.sti文件。当您使用时请浏览，保证联网目录是空的。单击验证验证指定的帐户。如果将使用名称，请确保他们可解决。请勿跳过此部分，数据库需要恢复在实际CallManager 3.3安装前。如果服务器不能解析名称，升级程序将发生故障。
- 在完整集群的安装完成后，请应用支持补丁程序A。

排除故障安装

CCMINST 日期/时间日志

当您遇到与升级时的所有问题这是查看的第一日志文件。在升级进程的关键点描述此处。

如果将升级，您必须选择"Same System Recovery."如果执行此，您在日志文件看到这些：

```
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.
```

如果不选择此，您在日志文件看到这些：

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

结果是安装继续，但是您不能恢复备份在实际Cisco CallManager安装前。所以，从备份的数据库不可能被移植到一3.3模式。

OS版本必须是2000.2.3。如果运行正确版本，您在日志文件看到这些：

```
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 property02/18/2003
14:27:40.531(W) Retrieved a valid string from MSI property02/18/2003 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 key02/18/2003 14:27:40.546(W) Retrieved OSVersion string from registry02/18/2003
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
requirements02/18/2003 14:27:40.593(W) <-- MSICheckOSVersion()Action ended 14:27:40:
MSICheckOSVersion. Return value 1.Action start 14:27:40: MSICheckTSSession.
```

如果运行一个不同的版本，您在日志文件看到这些：

```
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 property02/20/2003
14:56:57.410(W) Retrieved a valid string from MSI property02/20/2003 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 key02/20/2003 14:56:57.420(W) Retrieved OSVersion string from registry02/20/2003
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
```

结果，升级终止，并且Cisco CallManager没有安装。

升级进程必须合并dbname.ini回到注册。如果备份用正确版本获得，并且此文件创建，您在日志文件看到这些：

```
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 started20:06:31:
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 ended20:06:31:
GetDBName.cpp: fnValidateDBNAME:           Function started20:06:31: GetDBName.cpp:
fnValidateDBNAME:           "CCM0304" is a valid database name format for a CallManager
publisher.20:06:31: GetDBName.cpp: fnValidateDBNAME:           Function ended20:06:31:
GetDBName.cpp: fnGetDBName:           Function ended
```

如果备份用不正确的版本获得，您看到跟随在日志文件：

```
17:41:39: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:           Function started17:41:39: MSIUtils.cpp:
fnGetRegValue:           Unable to open registry key HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,
Inc.\CallManager\IHC17:41:39: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:           RegOpenKeyEx failed. Error
2: The system cannot find the file specified.17:41:39: MSIUtils.cpp: fnGetRegValue:
```

Function ended17:41:39: GetDBName.cpp: fnGetDBName: Error: fnGetRegValue returned:
160317:41:39: GetDBName.cpp: fnGetDBName: Function ended

结果，升级终止，并且Cisco CallManager没有安装。

[打开的技术支持案例信息](#)

如果需要开技术支持案例，请提供我们此信息：

- 所有*.txt & *.log文件在根目录C:\
- 在目录C的所有文件：\程序文件\普通文件\思科\日志
- 在STL_DATA分区的所有文件
- 在目录C:\DCDSrvr\log的所有文件(如果与DC目录的问题)
- 在目录C:\Install\NDBInstall\ *.*的所有文件
- 在目录C:\Winnt\sti *.*的所有文件
- 数据库名称
- STIback.log

[相关信息](#)

- [升级Cisco CallManager版本3.3\(2\)](#)
- [Cisco CallManager 3.3\(2\)安装和升级亚里桑](#)
- [安装、备份和恢复问题](#)
- [Cisco CallManager兼容表](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)