

# Cisco ICM 4.6.2规划指南

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Cisco ICM规划指南不覆盖](#)

[准备您的Cisco ICM升级](#)

[多个升级路径映射](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

[Cisco CallManager和IPIVR \(IPCC\)](#)

[对SQL 7.0升级的Microsoft SQL Server 6.5](#)

[Microsoft Windows 2000升级](#)

[计划您的Cisco ICM升级](#)

[预先计划任务的ICM](#)

[预先计划为硬件的Cisco ICM](#)

[最低需求和推荐配置](#)

[预先计划第三方软件的](#)

[第三方软件需求](#)

[预先计划Cisco ICM交换机兼容性](#)

[Cisco ICM的特别注意事项](#)

[数据备份](#)

[默认路由计划](#)

[升级后测试方案](#)

[期限和年表计划](#)

[期限注意事项](#)

[Cisco ICM升级期限\(估计每个节点\)](#)

[Cisco ICM日程表和事件时间表](#)

[发出您的订单Cisco ICM软件](#)

[Cisco ICM软件升级：准备每个节点](#)

[Cisco ICM升级成功程序](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文描述需要的适当的规划信息为了从版本4.0.x到4.1.x升级Cisco智能联络管理(ICM)或4.5.x的多种组件到4.6.2。如果计划升级到4.6.2从一个更早版本(2.x, 3.x), 您必须首先升级到4.1.x或4.5.x。如果计划从ICM版本4.0.x或以上升级, 您能直接地升级到ICM 4.6.2。请参见[Cisco ICM 4.6.x版本注释](#)

# Prerequisites

## Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- 第一级别Cisco ICM技术支持和排除故障
- 如何计划升级
- Cisco ICM系统管理和排除故障

## Components Used

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2的最低硬件需求
- Microsoft SQL Server版本6.5
- Microsoft SQL Server版本7.0
- Microsoft Windows 2000升级

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

## Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## Cisco ICM规划指南不覆盖

本文不包括：

1. 如何从版本6.5升级Microsoft SQL Server到7.0 (与Cisco ICM 4.5.0兼容及以后)，或者微软Windows NT到Windows 2000 (与ICM 4.6.2兼容及以后)。
2. 如何升级ICM。文档仅意味着作为与ICM升级进程文件一道将使用的ICM软件升级项目经理一个规划指南4.6.x。
3. 协调与ICM例如互联网协议联系中心的其他组件(IPCC)包括呼叫管理器，IP交互语音应答(IVR)，Computer-Telephony Integration (CTI)桌面/客户端、Unity、个性化支持、Auto Attendant，或者任何记录解决方案在本文没有报道。很可能，因为ICM的某些版本是与其他组件兼容的某些版本包括或考虑那些其他组件在您的ICM升级整体计划是必要的。在本文包括模式/映射部分帮助您与ICM一道计划多升级。

多数组件在ICM产品套件提供冗余。有两个冗余模型在ICM套件：

- 热备件
- 同步的执行

了解，并且ICM组件使用每种类型的两个型号之间的区别是重要的。这影响在升级期间，您的系统运行的方式。

对于ICM CallRouters、日志记录器、NIC、外围通路(PG)，CTI网关(CGs)和CTI操作系统(OS)服务器，两张冗余端通常指“端A”和“旁边B”。对于分销商Administration Workstation (AW)，边指主要的

和二级分销商。

WebView和历史数据服务器(HDS)是混合模式。“用双工制的” WebView或HDS实施包括共存与一个主要的或二级分销商AW对的WebView或HDS选项。虽然受基础分配器AW的操作支配， HDS的复制过程运行，并且WebView同时接受在两边的客户端连接。然而，在故障WebView客户端期间没有动态地重定向对另一边，亦不是可能来自WebView或Monitor ICM)的所有历史查询(重定向对其他HDS边，如果一个存在。

## [准备您的Cisco ICM升级](#)

### [多个升级路径映射](#)

作为您的往Cisco ICM软件升级的第一步，请创建升级路径。必须映射此路径为了保证一致性，兼容性，正确的进程实施，并且更新的文档被参考。此部分概述推荐的步骤对成功。如果您的系统当前满足ICM 4.6.2和ICM的硬件和软件规范是您计划升级的唯一的组件，则计划可以更加容易和较不费时。多数用户不归入此类别。硬件通常是第三方软件跟随的第一个考虑。虽然经常省略，是切记您范围您的整个系统并且保证，若有，要求其他组件根据ICM发布升级被升级。必须也确认软件兼容性首先在版本之间。

#### [情形 1：](#)

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

#### [方案 2：](#)

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

#### [情形 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
```

#### [场景 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](#)

在从运营商网络收到路由请求并且寄他们给用户ICM的两层服务局体系结构里， Cisco ICM软件。NAM通常包含允许它直接地路由呼叫的一子集和调度其他请求到适当的用户ICM仅的一低部署。NAM从用户ICMs收到路由答复并且寄他们给运营商网络。

4.6.x升级计划指南为NAM系统特别地是可用的。

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

三个主要组件形成IPCC系统：Cisco ICM、Cisco CallManager和Cisco用户响应解决方案(CRS/CRA)，特别地IP-IVR/QueueManager组件。

这些联合的组件为代理程序和Supervisor提供自动呼叫分发器(ACD)功能，包括监控代理状态，路由和排队联系、CTI功能，实时数据和历史报告管理的。

## [对SQL 7.0升级的Microsoft SQL Server 6.5](#)

Cisco要求所有ICM用户首先升级到ICM版本4.6.2然后到SQL版本7.0。升级之间的测试时间必须是至少七天。

**Note:** SQL2000没有用ICM 4.6.2当前支持。

## [Microsoft Windows 2000升级](#)

Cisco要求ICM用户首先升级到ICM 4.6.2然后到Windows 2000。升级之间的测试时间必须是至少七天。Windows 2000升级的批准的文档(包括重要域结构信息)从在Cisco网站的[Microsoft Support Information](#)页是可得到。

## [计划您的Cisco ICM升级](#)

当您计划升级对ICM 4.6.2时，有要考虑的几关注方面。本文提供详细信息，并且参考按顺序帮助您对成功的升级适当地计划。

### [预先计划任务的ICM](#)

- 识别并且映射所有系统和组件您的位置图与ICM软件一起升级(例如，硬件、第三方软件、IPCC、Microsoft Windows 2000，SQL 7.0，等等)。
- 验证与您的内部ICM支持小组问题当前不存在与ICM系统。在升级之前正常运行的ICM系统后帮助与解决问题。
- 识别并且了解起因于ICM的新版本的所有修正和或新功能。参阅所有新的ICM文档。
- 对相关第三方，硬件和可能需要在ICM升级前后被升级的其他非ICM组件了解并且计划。
- 读ICM版本4.6.2的ICM版本注释。这些文件包括关于前提、功能更改和新功能的重要信息。
- 读ICM版本4.6.2的所有问题信息通告(Field Notice)。
- 验证与在ICM系统的多种PG产生关联的所有外围设备在ICM版本4.6.2的最低的支持的版本。请参见ACD兼容表和系统管理器指南补充条款ACD的。
- 修正所有硬件(CPU，硬盘驱动器，内存)，第三方软件(WINDOWS NT服务软件包，SQL服务包)和交换机(PBX，VRU)符合新的ICM要求。
- 识别为每个组件是适当的在ICM版本4.6.2的ICM环境里的ICM ICM Hotfixes。 **Note:** 您必须登陆和是访问此链路的注册的用户。建议在升级程序期间，您直接地从热修补光盘下载适用的热门补丁。
- 备份日志记录器和HDS数据库。请参阅执行ICM数据库备份。
- 如果(ICM版本4.5或以上)计划从SQL server版本6.5到7.0升级，请分开执行此。
- 如果计划从微软Windows NT升级到Windows 2000，请分开执行此。
- 验证所有WebView II (ICM版本4.5或以上)第三方软件需求在适当的AW符合了。如果不定，请检查Cisco ICM软件WebView管理员指南ICM版本4.6.2。
- 安排适当的资源为了在升级前备份所有用户报告。
- 安排适当的资源为了在升级以后重建所有用户报告。

- 若需要安排适当的资源为了在升级以后重建所有自定义CTI功能。
- 通知您的内部组织、客户群和所有相关供应商(例如，Cisco，AT&T，MCI在升级的之前及之后，可能发生的)上报突发事件、更改和储运损耗。
- 如果硬件、软件或者网络通信问题产生，请安排适当的内部资源是可用的。这能意味着您必须要求自动呼叫分发器(ACD)供应商，网络管理员和其他是现场或待命的在上报突发事件期间。
- 保证在升级期间，对ICM脚本或配置的变动没有做。更换特定有Regedt32的注册密匙能执行此。请参见4.6.x的ICM升级进程文件关于详细资料。
- 保证您有一个好网络图用所有接口的准确IP地址在所有系统的。
- 一旦ICM系统被升级，对呼叫路由、CTI功能，配置工具和报告功能计划一个测试程序。
- 请务必在预定事件前订购您的ICM软件至少三到四天。计划订购每个CD的两复制为了保证媒体是没被损坏或有缺陷的。
- 计划支持通过Cisco专业服务组是可用的。与适当的订约管理器联系在详细资料和定价的 [icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com)。
- 在一个多个节点呼叫管理器集群，推荐有ICM PG被连接到订户。当PG可以被连接到 CallManager发布人在一个两节点呼叫管理器集群的方案之时。

## 预先计划为硬件的Cisco ICM

用于ICM平台的所有硬件需要符合ICM版本4.6.2的至少最低要求。显示的表这里提供仅ICM 4.6.2软件升级的最低要求。Cisco建议您满足“推荐了规格”其中概述。这些最低要求不考虑到另外的位置图，可能存在安装新的Cisco ICM软件产品、新的ICM站点和新的功能(例如，CTI和MIS)与此升级。参见您的Cisco Systems工程师(SE)或Cisco技术支持中心(TAC)关于例如那些指定的新的安装的信息。

不符合这些最低要求的硬件必须升级或更换为了符合。为了了解和验证服务器是否能够被升级(例如，添加RAM)，您必须与您的硬件厂商协商。

如果更换硬件，请参见 [物料清单Cisco企业联络路由的](#)。

**Note:** Bill of Materials (BOM)包括不应用于您的当前系统的ICM以及另外的组件(ISN和电子邮件管理器)。BOM为总指导大纲目的意味着并且反射硬件的当前市场可用性。所以，列出的推荐能与在此表内被反射的那些非常地有所不同。

## 最低需求和推荐配置

NAM系统节点	物理RAM	CPU	CPU Utilization*	可用/空闲磁盘空间：最低/推荐了
呼叫路由器	1.5GB	500MHz 或更加极大	< 50%	500MB/1GB
日志记录器	1.5GB	500MHz 或更加极大	< 50%	500MB/1GB
PG	768MB	500MHz 或更加极大	< 50%	500MB/1GB
AW -分销商	512MB	500MHz 或更加	< 50%	500MB/1GB

		极大		
AW-HDS	1.5GB	500MHz 或更加 极大	< 50%	500MB/1GB
AW-HDS- WebView	1.5GB - 2GB	500MHz 或更加 极大	< 50%	1.5GB/2 GB
AW -客户 端	256MB	500MHz 或更加 极大	< 50%	250 MB/500MB

\*Minimum显示的RAM需求。如果升级前评估表示，RAM利用率在或在安装的物理RAM上附近，不管该最小、附加的RAM必须添加。

## 预先计划第三方软件的

所有第三方软件必须是与此第三方表一致。它是维护遵照的客户负责第三方软件需求。Cisco不升级第三方软件。此信息在[物料清单](#)是详细的[Cisco企业联络路由的内](#)。

## 第三方软件需求

<b>CallRouter</b>	
微软Windows NT和服务包	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包2	
PCAnywhere	10.5
微软互联网探索者微软因特网资源管理器和 服务包	5.5 SP2或以 上
<b>日志记录器</b>	
微软Windows NT和服务包	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包2	
Microsoft SQL和服务包	6.5 SP5A
Microsoft SQL和服务包	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
微软互联网探索者微软因特网资源管理器	5.5 SP2或以 上
<b>AW (仅实时客户端)</b>	
微软Windows NT和服务包	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包2	
Microsoft SQL和服务包	6.5 SP5A
Microsoft SQL和服务包	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
微软互联网探索者微软因特网资源管理器	5.5 SP2或以 上
InfoMaker	7.0.3
<b>AW (仅实时分销商)</b>	
微软Windows NT和服务包	4.0 SP6A

Microsoft Windows 2000和服务包2	
Microsoft SQL和服务包	6.5 SP5A
Microsoft SQL和服务包	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
微软互联网探索者微软因特网资源管理器	5.5 SP2或以上
InfoMaker	7.0.3
<b>与HDS选项(仅实时分销商的AW)</b>	
微软Windows NT和服务包	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包2	
Microsoft SQL和服务包	6.5 SP5A
Microsoft SQL和服务包	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
微软互联网探索者微软因特网资源管理器	5.5 SP2或以上
InfoMaker	7.0.3
<b>Webview服务器</b>	
微软Windows NT和服务包	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包2	
Microsoft SQL和服务包	6.5 SP5A
Microsoft SQL和服务包	7.0 SP3
PCAnywhere	10.5
InfoMaker	7.0.3
微软互联网探索者微软因特网资源管理器 (或Netscape导航员)	5.5 SP2或以上
Netscape导航员(或微软互联网探索者微软因特网资源管理器)	4.7
Microsoft互联网信息服务(IIS) (Microsoft NT)	4.0
Microsoft IIS (Microsoft 2000)	5.0
Sun JDK	版本1.3.1
新的亚特兰大Servlets	版本3.1
捷豹汽车CTS	版本3.5和 3.6.1升级
<b>PG</b>	
Microsoft Windows NT	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包2	
PCAnywhere	10.5
微软互联网探索者微软因特网资源管理器	5.5 SP2或以上

## 预先计划Cisco ICM交换机兼容性

所有外围设备(ACD和VRU/IVR)必须也符合当前Cisco ICM版本的要求。这些ACD补充指南是现在可

以得到的：

- Cisco ICM软件方面呼叫中心的ACD补充
- Cisco ICM软件Definity ECS的ACD补充
- Cisco ICM软件Nortel Meridian的ACD补充
- Cisco ICM软件Nortel Symposium的ACD补充

如果当前没有列出您的交换机类型，请与您的进一步技术支持的维护协议持有人联系。

## [Cisco ICM的特别注意事项](#)

必须为成功的软件升级查看这些考虑和需求：

### [实验室升级](#)

Cisco建议ICM软件升级在ICM实验室环境内首先测试，若有。当您计划ICM实验室升级时，系统必须关于硬件、软件和ACD兼容性符合ICM 4.6.2要求。这保证采取为了升级您的ICM系统包括准备时间时间段的更加准确的反映。

### [意外事件和恢复计划](#)

作为预防措施，总是建议恢复计划在Cisco ICM升级的开始之前被映射。如果故障发生(例如，软件，硬件)，请取消，并且必须考虑恢复时间。如果故障发生，在中央控制器、HDS或者AW期间，第一组这很可能发生。这些是在[事件时间表内的](#)步骤一至七。由于所有故障的可能性，建议升级计划与足够的时间，特别是如果需要依靠。例如，对ICM 4.6.2的用户升级为了符合Windows 2000升级的要求。紧接不安排两个事件在故障情形下，是最佳的。在计划进程中，在您移动向相似的大小或重要性前，另一个项目请允许足够时间升级，取消，并且测试ICM系统。ICM软件升级取消进程在4.6.x的ICM升级进程文件内是包括的。为了顺利地取消和恢复ICM系统到其当前版本，在升级，适当的备份在这四个区域中允许成功的恢复前：

- SQL数据库备份在日志记录器和HDS的
- 保存GeoTel注册密匙在所有节点
- 保存ICR \ BIN文件夹在所有节点
- 保存自定义工作文件夹在所有节点(例如，报告)

### [CTI](#)

如果安排任何自定义软件工作完成由Cisco专业服务、第三方供应商或者内部人员，建议您安排工作查看由适当的定制工程服务组为了保证与ICM 4.6.2的兼容性。

### [用户报告](#)

如果有任何用户报告工作(监控程序ICM、WebView I或者WebView II)由Cisco专业服务完成了，第三方供应商，或者内部人员，知道这些用户报告重写与ICM 4.6.2，WebView II升级。您必须在ICM升级之前备份您的报告。如果需要关于重新填充或写这些报告的技术支持，建议您与适当的定制工程服务组联系，在您开始升级前。计划的时间能是必要的，在他们的部分，从属于那些报告。

### [非ICM数据库对象](#)

在ICM 4.6.2升级期间，所有非ICM数据库对象重写。是您的责任在升级以后重新填充此数据，并且



所有测试完成。

## [应用网关](#)

通信版本必须是至少2.0 ICM的4.6.2。这是预先计划的需求的部分用户的。

## [数据备份](#)

保证您在开始Cisco ICM升级之前有所有的一个备份必要的应用程序。作为预先计划的阶段一部分，项目经理必须要求用户备份他们的在日志记录器A，日志记录器B和HDS的SQL数据库。作为升级工程师责任一部分，工程师在升级每个单个节点之前执行其它数据备份。这些数据备份包括特定目录、配置和每个节点的注册。对于详细步骤，假设由节点，升级工程师必须是指4.6.x的ICM升级进程文件。

在灾难性故障在ICM记录器、HDS、AW或者SQL server情况下，发生数据库备份被定义作为一个预防进程。灾难暗示潜在重建设备或数据的恢复。

ICM产品设计是容错的支持关键的应用程序。特别地，推荐的ICM体系结构有排除整体上ICM系统的所有单点故障的目标。含蓄的在此体系结构方面是维护同样数据库的冗余的记录器。

备份包括四个组件：

- 整个数据库
- Cisco ICM配置和脚本数据
- Microsoft Windows NT注册表
- 自定义文件夹(如果适用)

请参见帮助的ICM数据库备份策略文件与备份ICM数据库。

关于备份SQL数据库的更多信息，请参见Microsoft网站。

## [默认路由计划](#)

用户必须在升级日期和启动时间之前有默认路由方案适当。对合适内部当事人的通知，供应商(例如，交换机)，TAC减少关于警报的潜在的关注。

一旦ICM中央控制器(CallRouter/日志记录器)的第一侧被关闭了并且被升级了，ICM中央控制器(CallRouter/日志记录器)的第二边有当前ICM软件版本的带来脱机，并且升级端带来在线。此切换是在ICM系统不路由呼叫的升级进程的唯一的一点。它以上几分钟不采取执行切换。默认网络路由方案是很可能路由呼叫方法在此周期。此不正确的计划有确定不利后果。双工对的两边不能以ICM软件的不同版本同时运行，如此肯定第一侧完全地被终止，在您开始升级端前。必须此时带来其中任一被升级的AW在线，并且应该减少其他AW。

## [升级后测试方案](#)

在您升级，是肯定创建测试方案为了充分地测试升级的功能前。必须测试呼叫路由功能、实时和历史报告、配置和监视工具和其他组件在中央点和在升级之后。虽然系统通常不体验从升级的任何负面影响，测试总是一项根本和预防任务。为了保持测试阶段简单化，建议测试方案为最通常地使用的报告和配置工具被开发。

必须为CTI屏幕pop或其他CTI功能创建测试方案。如果任何站点使用一个机构内部的(非Cisco的)

CTI客户端应用，代码更改能影响软件如何看到并且起反应对某些事件。如果使用桌面的标准的CTI工具套件，是与Cisco ICM 4.6.2兼容建议的系统被升级到新版本。请与您的思科帐户代表联系或发送电子邮件到Cisco ICM订约管理器在[icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com)。

在非高峰时间，升级通常被执行。升级经常发生在午夜和七之间早上，并且能周末典型地发生。记住超过一个晚上或Upgrade窗口很可能是必要的。一个最初维护窗口设立获得首先被升级的ICM中央控制器和重要AW。根据需要然后安排保持，不重要的AW和PG。时间窗口需要用最低的相当数量影响表示在被升级的和非升级的机器之间的故障切换期间正如本文所描述。

## 期限和年表计划

### 期限注意事项

这些是您必须考虑的一些区域，当您计划您的升级时：

- 用双工制的中央控制器两个充分的版本(路由器和日志记录器)必须是同一个软件版本。决不您想要两边(A和将开始的B)中央控制器，当在不同的版本时。请参见事件推荐的顺序的[ICM升级期限](#)和[第三方软件表](#)，在您的升级期间，允许最少中断。
- 用双工制的PG必须是同一个版本。决不您想要两边(A和将开始的B) PG，当在不同的版本时。请参见事件推荐的顺序的[ICM Upgrade Timeframes表](#)，在您的升级期间，允许最少中断。
- 必须升级AW和HDS到和一样中央控制器为了运行的版本。用于规划目的，必须升级这些服务器在维护窗口期间和中央控制器一样。如果他们是一个版本在路由器背后和日志记录器，他们不是工作。
- PG向后兼容。当它是一个版本在中央控制器背后时，PG继续运行。这设计允许您合理时间完成升级PG，不用服务的中断。严格建议所有ICM节点在同一个ICM版本，并且这必须是象短期尽可能。
- 计划根据优先级和测试的您的AW和PG事件时间表这些机器。特别地，如果这些节点在多个维护窗口间被间隔。
- 典型的用户维护窗口是八到十小时。这为平均大小安装意味着以上，升级工作需要几个维护窗口进行。记住期限，在此表里概述，当您安排升级维护窗口时。

### Cisco ICM升级期限(估计每个节点)

ICM节点	近似期限
ICM呼叫路由器	45分钟
ICM数据库服务器(日志记录器)	45分钟- 1小时**
ICM PG	30分钟
ICM仅AW实时客户端	30分钟
仅ICM AW实时分销商	30分钟
ICM AW HDS	45分钟- 2小时**
ICM HDS用WebView	45分钟- 2小时**
**很大依靠于数据库大小和ICM版本。时间不包括数据迁移时间。	
上述时代不包括所需的时间执行预升级任务例如数据库备份、第三方软件或者硬件升级。应该在ICM上报突发事件前很好执行这些任务。参见“确定ICM数据迁移进展的步骤”	

”在Cisco ICM Enterprise版本下-[域通知ICM 4.6.2升级考虑](#)。

## Cisco ICM日程表和事件时间表

此表是第一个维护窗口的一个典型的年代史：

步骤	升级步骤	路由	期限(平均值)
1	中央控制器的升级端A	旁边B	1.5小时
2*	按照优先级的顺序升级-1个AW或1 HDS或者1 HDS用WebView	旁边B	30分钟
3	减少旁边B中央控制器和非升级的AW，包括HDS机器和Webview服务器	网络	5 分钟
4	首先提出端A中央控制器。然后其他升级机器	端A	5 分钟
5	测试升级的系统	端A	varies根据用户测试方案
6	升级旁边B中央控制器	端A	1.5小时
7	带动旁边B中央控制器和测试	端A	10分钟
8	进行在中央控制器A端和B端之间的故障切换测试	端A或B	5 分钟
9*	根据时期和升级工程师的数量，请升级保持的AW、HDS机器和Webview服务器，按照优先级的顺序	端A	30分钟 (AW)每个1.5小时 (HDS或WebView服务器)
10**	升级剩余的PG	ICM激活侧	30分钟中的每一
总时间：		11+几小时	

**Note:** 这些时代不包括所需的时间执行预升级任务例如数据库备份、第三方软件或者硬件升级。必须在ICM升级前执行这些任务。

升级典型地计划与在第一个Upgrade窗口尝试的第1步至第9步。此第一个窗口项目的通常是最重要。在第10步，保持的AW和PG可以被升级，当必要时。记住AW不工作，直到他们在版本和中央控制器一样。如果他们需要在多个维护窗口间，摇摆必须首先识别和升级优先级AW。PG (端A和B)能在中央控制器后运行两个充分的版本若需要，因此多数PG可能在第二个维护窗口内也完成。

参见“确定ICM数据迁移进展的步骤”在Cisco ICM Enterprise版本下—[域通知ICM 4.6.2升级考虑](#)。

## 发出您的订单Cisco ICM软件

当您订购Cisco ICM软件时，您必须有有效CCO登录以及一个有效和活动维护合同编号。软件CD可以从此链路被订购：

## [基本ICM软件](#)

Cisco建议您请求您订购的两套每个ICM版本。在媒体故障情形下，您有访问第二的集。允许发运的至少四个充分的工作日。建议软件命令否定超过在被安排的升级日期和时间的两个充分的星期保证所有最新的热修正的可用性前。一旦软件到达，请打开程序包并且验证所有CD被发运了。WebView第三方软件在分开的CD比ICM软件包括。

## [Cisco ICM软件升级：准备每个节点](#)

虽然本文略述几个步骤帮助您准备升级(例如，软件、硬件，SQL备份)，对执行ICM升级要求责任者在升级故障的情况下也采取在每个节点的预防步骤。这些步骤在4.6.x的ICM升级进程文档内详细描述。本文对每个注册的CCO登录帐户是可用的。

切记工程师完成这些附加的预防步骤。在升级故障情形下，您可能需要在任意时候取消升级。为了使发生一个成功的备份，必需的准备步骤需要完成。例如，在Upgrade节点的开始前，本文在每个节点略述如何保存这些项目：

- 保存GeoTel注册密钥在所有节点
- 保存icr \ bin文件夹在所有节点
- 创建并且保存“route print的”复制
- 创建并且保存" ipconfig /all"的复制
- 创建并且保存“netstat - a - n的”复制

## [Cisco ICM升级成功程序](#)

作为对计划和执行Cisco ICM升级的一个选择，Cisco项目经理小组和工程师为协助是可用的。Cisco ICM升级成功程序提供用户的几个程序包选择从为了适合您的需要。

为了得知更多Cisco ICM升级成功程序，直接地与您的思科帐户小组联系或发送电子邮件到我们的订约管理器在[icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com)。小组能查看与您的站点的程序的提供。

这是提供的专业服务和通过一张可开单的工作说明执行。定价根据几个要素包括，但是不唯一包含，系统大小和项目范围。提供几个好处，包括：

- 适合您的站点的特定需要的多个程序提供
- 个性化的技术支持
- 升级经验
- 专用的资源
- 硬件和第三方软件的现场评估
- 详细的升级计划
- 受控安排

如果购买了您的ICM系统/维护从Cisco认证的伙伴，直接地为升级计划支持请与他们联系。

## [Related Information](#)

- [执行一个ICM数据库或Microsoft SQL 6.5备份](#)
- [Field Notices](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)