

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Cisco ICM规划指南不包括](#)

[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](#)

[ICM 预先计划任务](#)

[预先计划为硬件的Cisco ICM](#)

[最低需求和推荐配置](#)

[关于第三方软件的预先计划](#)

[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](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述需要的适当的规划信息为了升级Cisco Intelligent Contact Management (ICM)从版本4.0.x到4.1.x或4.5.x的多种组件到4.6.2。如果计划升级到4.6.2从更早版本(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。参考[Cisco ICM 4.6.x版本注释](#)。

## 先决条件

## 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 第一级别Cisco ICM支持和故障排除
- 如何计划升级
- Cisco ICM系统管理和故障排除

## 使用的组件

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的最低硬件要求
- Microsoft SQL 服务器第6.5版
- Microsoft SQL Server第7.0版
- 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。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。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。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## Cisco ICM规划指南不包括

本文不包括：

1. 如何升级从版本6.5的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。文档含义，只有与ICM升级进程文档一道能将使用的ICM软件升级项目经理的一个规划指南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CallManager，IP交互语音应答(IVR)，Computer-Telephony Integration (CTI)桌面/客户端、Unity、个人助理、Auto Attendant，或者任何录音解决方案在本文没有报道。很可能，因为ICM某些版本是与其他组件的某些版本兼容，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/映射部分与ICM一道帮助您规划多升级。

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组件使用每个类型的两个型号之间的差异是重要的。这影响在升级期间，您的系统运行的方式。

对于ICM CallRouters、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“B侧”。对于总代理Administration Workstation (AW)，侧指一级和二级分销商。

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，在失败WebView客户端期间没有动态地重定向对另一侧，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侧，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，正确进程实施，并且更新文档被参考。此部分概述推荐的步骤对成功。如果您的系统当前符合ICM的4.6.2硬件与软件规格，并且ICM是您计划升级的唯一的组件，则规划可以更加容易和较不费时。多数客户不归入此类别。硬件通常是第三方软件跟随的第一考虑事项。虽然经常离开，是切记您范围您的整个系统并且保证其他组件，若有，要求根据ICM发布升级升级。必须也确认软件兼容性首先在版本之间。

#### [情形 1：](#)

#### [方案 2：](#)

#### [情形 3：](#)

#### [场景 4：](#)

## [Cisco ICM/NAM](#)

在收到从运营商网络的路由请求并且寄他们给客户ICM的两层服务部体系结构里，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客户ICM仅的低部署。NAM接收从客户ICM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 system: Cisco ICM、Cisco CallManager和Cisco用户响应解决方案(CRS/CRA)，特别地IP-IVR/QueueManager组件。

这些复合组件为代理程序和Supervisor提供自动呼叫分发器(ACD)功能，包括座席状态，路由和排队的监控联系方式、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客户首先升级对ICM版本4.6.2然后对SQL版本7.0。升级之间的测试时间必须是至少七天。

**注意：** SQL2000当前不支持与ICM 4.6.2。

## [Microsoft Windows 2000升级](#)

思科要求ICM客户首先升级对ICM 4.6.2然后对Windows 2000。升级之间的测试时间必须是至少七天。Windows 2000升级的已批准文档(包括关键域结构信息)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。本文提供详细信息和参考按顺序您对成功的升级适当地计划的帮助。

### [ICM 预先计划任务](#)

- 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)。
- 验证与问题不用ICM系统当前存在的您的内部ICM支持团队。在升级之前正常运行的ICM系统帮助与解决问题以后。
- 识别并且了解起因于ICM新版本的所有修正和或新特性。查看所有新建的ICM文档。
- 对相关第三方，硬件和可能需要在ICM升级前后升级的其他非ICM组件了解并且计划。
- 读ICM版本4.6.2的ICM版本注释。这些文档包括关于前提条件、功能更改和新特性的重要信息。
- 读ICM版本4.6.2的所有问题信息通告(Field Notice)。
- 验证所有外围关联与在ICM系统的多种PG在ICM版本4.6.2的支持的最低版本。参考ACD兼容性矩阵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。
- 识别为在ICM环境的每个组件是适当的ICM版本4.6.2的ICM ICM Hotfixes。**注意：**您必须登陆和是访问此链路的注册用户。推荐在升级程序期间，您下载适用的热门补丁直接地从热修补光盘。
- 备份记录器和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自定义报告。
- 安排适当的资源为了在升级以后重建所有自定义报告。
- 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，思科，美国电话电报公司，MCI在升级的之前及之后，可能发生的)上报突发事件、更改和中断。
- 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。这能含义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。更改与Regedt32的特定注册表项能执行此。参考4.6.x的ICM升级进程文档关于详细信息。
- 确保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定购您的ICM软件至少三到四天。计划定购每个CD的两复制为了保证媒体是没被损坏或有缺陷的。
- 计划支持通过思科专业服务服务组是可用的。与适当的订约管理器联系在详细信息和定价的[icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com)。

- 在多个节点CallManager群集，推荐有ICM PG连接对用户。当PG可以连接对CallManager发布人在一两节点CallManager群集的方案之时。

## 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。显示的表此处提供仅ICM 4.6.2软件升级的最低要求。思科建议您满足“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，可能存在安装新建的Cisco ICM软件产品、新建的ICM站点和新建的功能(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)关于新的安装的更多信息例如指定的那些。

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，参考[Cisco企业联络路由的材料清单](#)。

**注意：** Bill of Materials (BOM)包括不适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为一般使用指南目的含义并且反射硬件的当前市场可用性。所以，列出的建议能与在此表内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*	联机/可用磁盘空间：最低/推荐了
呼叫路由器	1.5GB	500MHz或更加极大	< 50%	500MB/1GB
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 -总代理	512MB	500MHz或更加极大	< 50%	500MB/1GB
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。如果升级前评估显示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。

## 关于第三方软件的预先计划

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。思科不升级第三方软件。此信息在[Cisco企业联络路由的材料清单内](#)被选派。

## 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Internet Explorer和服务包	5.5 SP2或以上
<b>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
Microsoft Internet Explorer	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
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2或以上
Infomaker	7.0.3
<b>AW (仅实时分发器)</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
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2或以上
Infomaker	7.0.3
<b>与HDS选项(仅实时分发器的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
Microsoft Internet Explorer	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Internet Explorer (或Netscape导航员)	5.5 SP2或以上
Netscape导航员(或微软Internet Explorer)	4.7
Microsoft互联网信息信息服务(IIS) (Microsoft NT)	4.0
Microsoft IIS (Microsoft 2000)	5.0
Sun JDK	版本1.3.1
新的亚特兰大Servlet	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
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2或以上

## [预先计划Cisco ICM交换机兼容性](#)

所有外围(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事项和需求：

### [实验室升级](#)

思科建议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系统包括就绪时间段的一更加准确的反射。

## [意外事件和恢复计划](#)

作为注意事项，总是推荐恢复计划在Cisco ICM升级的开始之前被映射。如果失败发生(例如，软件，硬件)，请取消，并且必须考虑恢复时间。如果失败发生，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。由于所有失败的可能性，推荐升级计划与足够的时间，特别是如果从属关系要求。例如，用户升级对ICM 4.6.2为了符合Windows 2000升级的要求。不安排两个事件背对背在失败情形下是最佳的。在计划进程，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，取消和测试ICM系统。ICM软件升级取消进程在4.6.x的ICM升级进程文档内包括。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数据库备份在记录器和HDS的
- 保存在所有节点的GeoTel注册表项
- 保存在所有节点的ICR \ BIN文件夹
- 保存在所有节点的自定义工作文件夹(例如，报告)

## [CTI](#)

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

## [自定义报告](#)

如果有任何自定义报告工作(箴言报ICM、WebView I或者WebView II)由思科专业服务完成，第三方供应商，或者内部人员，知道这些自定义报告覆盖与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入这些报告的支持，推荐您与适合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数据库对象覆盖。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。

## [应用程序网关](#)

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客户的。

## [数据备份](#)

确保您在开始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，项目经理必须要求客户备份他们的在记录器A，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，升级工程师必须参考4.6.x的ICM升级进程文档。

在灾难性故障在ICM记录器、HDS、AW或者SQL server情况下，发生数据库备份定义作为预防进

程。灾难暗示设备的潜在重建或数据的恢复。

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目标。隐式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)

参考帮助的ICM数据库备份策略文档与备份ICM数据库。

关于备份SQL数据库的更多信息，参考Microsoft网站。

## 默认路由计划

客户必须在升级日期和开始时间之前有默认路由规划适当。对合适内部当事人的通知，供应商(例如，交换机)，TAC减少关于报警的潜在的注意事项。

一旦ICM中央控制器(CallRouter/记录器)的第一侧被关闭了并且升级，ICM中央控制器(CallRouter/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期限。此的不正确的规划有确定不利后果。双工对的两边不能以ICM软件不同的版本同时运行，如此肯定第一侧完全被终止，在您开始升级端前。必须联机所有升级的AW此时，并且应该减少其他AW。

## 升级后测试方案

在您升级，是肯定创建测试计划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，测试总是根本和预防任务。为了保持测试阶段简单化，推荐测试计划为最通常地使用的报告和配置工具开发。

必须为CTI屏幕弹出或其他CTI功能创建测试计划。如果任何站点使用一个内部的(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CTI工具套件，是与Cisco ICM 4.6.2兼容推荐的系统升级对新版本。请与您的思科帐户代理商联系或发送电子邮件给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0点和七之间早上，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。最初维护窗口设立获得首先升级的ICM中央控制器和关键AW。根据需要然后安排保持，不重要的AW和PG。时间窗口需要识别与最低的相当数量影响在升级的和非升级的机器之间的故障切换期间正如此所描述文档。

## 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全双工版本(路由器和记录器)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。参考事件推荐的顺序的[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。请参考事件推荐的顺序的[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操作的版本。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。严格推荐所有ICM节点在同一ICM版本，并且这必须是象短期尽可能。
- 计划根据这些机器优先级和测试的您的AW和PG事件时间表。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windows是八个到十个小时。这为平均大小安装意味着以上，升级工作需要几维护窗口进行。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	近似持续时间
ICM呼叫路由器	45分钟
ICM数据库服务器(记录器)	45分钟- 1个小时**
ICM PG	30分钟
ICM仅AW实时客户端	30分钟
ICM仅AW实时分发器	30分钟
ICM AW HDS	45分钟- 2个小时**
ICM HDS用WebView	45分钟- 2个小时**
**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升级事件前很好执行这些任务。参见“确定的ICM数据迁移进度步骤”在Cisco ICM企业版下- <a href="#">域通知ICM 4.6.2升级考虑事项</a> 。	

## Cisco ICM日程和事件时间表

此表是第一维护窗口的一个典型的年代史：

步骤	升级步骤	路由	持续时间(平均值)
1	中央控制器的升级端A	B侧	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	B侧	30分钟

3	减少B侧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	首先启动端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根据客户测试计划
6	升级B侧中央控制器	端A	1.5小时
7	启动B侧中央控制器和测验	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、升级保持的AW、HDS机器和Webview服务器数量，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
<b>总时间：</b>		<b>11+几小时</b>	

**注意：** 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。

升级典型地计划与步骤在第一个Upgrade窗口尝试的1至9。此第一个窗口项目的通常是最关键。在步骤10，保持的AW和PG可以升级，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全双工版本若需要，因此大多数PG可能在第二维护窗口内也完成。

参见“确定的ICM数据迁移进度步骤”在Cisco ICM企业版下？[域通知ICM 4.6.2升级考虑事项](#)。

## [发出您的订单Cisco ICM软件](#)

当您订购Cisco ICM软件时，您必须有一有效CCO登录以及一个有效和活动维护合同合同编号。软件CD可以从此链路被订购：

### [基本ICM软件](#)

思科建议您请求您订购的两套每ICM版本。在情形下媒体失败，您有访问第二的集。为交付允许至少四个全双工工作日。推荐软件被订购不大于在保证被安排的升级的日期和时间前的两全双工周所

有最新的热修正的可用性。一旦软件到达，请打开包并且验证所有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)，人负责对执行ICM升级要求在升级故障的情况下也采取在每个节点的预防措施。这些步骤在4.6.x的ICM升级进程文档内详细描述。本文对每个已注册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，需要的准备步骤需要完成。例如，在Upgrade节点的开始前，本文略述如何保存在每个节点的这些项目：

- 保存在所有节点的GeoTel注册表项
- 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升级的一替代方案，思科项目经理的团队和工程师为协助是可用的。Cisco ICM升级成功程序提供客户的几个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，直接地与您的思科客户团队联系或发送电子邮件对我们的订约管理器在[icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com)。团队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。几个好处提供，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
- 升级体验
- 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
- 受控的日程安排

如果采购您的ICM系统/维护从思科认证的伙伴，直接地为升级计划支持请与他们联系。

## 相关信息

- [执行一个ICM数据库或Microsoft SQL 6.5备份](#)
- [问题信息通告 \( Field Notice \)](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)