

# Cisco ICM 4.6.2規劃指南

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[思科ICM規劃指南未涵蓋](#)

[為您的Cisco ICM升級做準備](#)

[多重升級路徑對應](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

[Cisco CallManager和IPIVR\(IPCC\)](#)

[Microsoft SQL Server 6.5升級到SQL 7.0](#)

[Microsoft Windows 2000升級](#)

[規劃Cisco ICM升級](#)

[ICM預規劃任務](#)

[Cisco ICM硬體預規劃](#)

[最低要求和建議](#)

[對第三方軟體進行預規劃](#)

[第三方軟體要求](#)

[預先規劃思科ICM交換機相容性](#)

[Cisco ICM的特殊注意事項](#)

[資料備份](#)

[預設路由計畫](#)

[升級後測試計畫](#)

[時間表和時間安排](#)

[時間框架注意事項](#)

[Cisco ICM升級時間範圍 \( 每個節點的估計值 \)](#)

[思科ICM計畫和事件時間表](#)

[訂購Cisco ICM軟體](#)

[Cisco ICM軟體升級：每個節點的準備工作](#)

[Cisco ICM升級成功計畫](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本檔案介紹將思科智慧客服管理(ICM)的各種元件從版本4.0.x升級為4.1.x或4.5.x升級為4.6.2所需的正確規劃資訊。如果您計畫從較低版本(2.x、3.x)升級為4.6.2，則必須先升級為4.1.x或4.5.x。如果您計畫從ICM 4.0.x版或更高版本升級，可以直接升級到ICM 4.6.2。請參閱[Cisco ICM 4.6.x版本說明](#)。

# 必要條件

## 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 第一級Cisco ICM支援和故障排除
- 如何規劃升級
- Cisco ICM系統管理和故障排除

## 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM 4.6.2版的最低硬體要求
- Microsoft SQL Server 6.5版
- Microsoft SQL Server 7.0版
- Microsoft Windows 2000升級

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您在即時網路中工作，請確保在使用任何命令之前瞭解其潛在影響。

## 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 思科ICM規劃指南未涵蓋

本文檔不包括：

1. 如何將Microsoft SQL Server從6.5版升級到7.0版（與Cisco ICM 4.5.0及更高版本相容），或Microsoft Windows NT升級到Windows 2000（與ICM 4.6.2及更高版本相容）。
2. 如何升級ICM。本文檔僅作為ICM軟體升級專案經理的規劃指南，以便與4.6.x的ICM升級過程文檔結合使用。
3. 與ICM介面的其他元件(如Internet Protocol Contact Center(IPCC)，包括CallManager、IP Interactive Voice Response(IVR)、電腦電話整合(CTI)案頭/客戶端、Unity、Personal Assistant、自動總機或任何錄製解決方案)均未在本文檔中涉及。很可能有必要在ICM升級的總體規劃中包括或考慮這些其他元件，因為某些版本的ICM與其他元件的某些版本相容。本文檔包含路線圖/對映部分，可幫助您結合ICM計畫多個升級。

ICM產品套件中的大多數元件都提供冗餘。ICM套件中有兩種冗餘模型：

- 熱備份
- 同步執行

瞭解兩種模型之間的區別以及每種型別使用哪些ICM元件非常重要。這會影響升級期間系統的運行方式。

對於ICM CallRouters、記錄器、NIC、外圍裝置網關(PG)、CTI網關(CG)和CTI作業系統(OS)伺服器，這兩個冗餘端通常稱為「A端」和「B端」。對於總代理商管理工作站(AW)，端稱為主要和輔助總代理商。

WebView和歷史資料伺服器(HDS)是混合模型。「雙工」的WebView或HDS實現包括與主要或輔助分發伺服器AW對共存的WebView或HDS選項。儘管受基礎分發伺服器AW操作約束，但HDS的複製過程會運行，並且WebView同時接受兩端的客戶端連線。但是，在故障期間，WebView客戶端不會動態重定向到另一端，任何歷史查詢（可能來自WebView或監控ICM）也不會重定向到另一端（如果存在）。

## [為您的Cisco ICM升級做準備](#)

### [多重升級路徑對應](#)

作為思科ICM軟體升級的第一步，請建立升級路徑。為確保一致性、相容性、正確的流程到位，必須對映此路徑，並且引用更新的文檔。本節概述了成功的建議步驟。如果您的系統當前滿足ICM 4.6.2的硬體和軟體規格，且ICM是您計畫升級的唯一元件，則規劃會更簡單且更省時。大多數客戶不屬於此類。硬體通常是第三方軟體首先考慮的問題。儘管經常被忽略，但必須確定整個系統的範圍，並確保其他元件（如果有）需要根據ICM版本升級進行升級。軟體相容性也必須首先在版本之間確認。

#### [案例 1:](#)

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

#### [案例 2:](#)

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

#### [案例 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
```

#### [案例 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](#)

在雙層服務局架構中，Cisco ICM軟體從運營商網路接收路由請求並將其轉發到客戶ICM。NAM通常只包含一個小配置，允許它直接路由呼叫的子集並將其他請求分派給適當的客戶ICM。NAM從客戶ICM接收路由響應，並將響應轉發到運營商網路。

4.6.x升級計畫指南專門用於NAM系統。

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

IPCC系統的三個主要組成部分：Cisco ICM、Cisco CallManager和Cisco Customer Response Solutions(CRS/CRA)，尤其是IP-IVR/QueueManager元件。

這些組合元件提供自動呼叫分配器(ACD)功能，包括監控和控制座席狀態、路由和聯絡人隊列、CTI功能、座席和主管的即時資料以及管理歷史報告。

## [Microsoft SQL Server 6.5升級到SQL 7.0](#)

思科要求任何ICM客戶首先升級到ICM 4.6.2版，然後升級到SQL 7.0版。兩次升級之間的測試時間必須至少是七天。

註：ICM 4.6.2目前不支援SQL 2000。

## [Microsoft Windows 2000升級](#)

思科要求ICM客戶首先升級到ICM 4.6.2，然後升級到Windows 2000。升級之間的測試時間必須至少為七天。Windows 2000升級的批准文檔（包括關鍵域結構資訊）可從思科網站的[Microsoft支援資訊](#)頁面獲得。

## [規劃Cisco ICM升級](#)

規劃到ICM 4.6.2的升級時，需要考慮幾個方面的問題。本文檔提供詳細資訊和參考資料，以便幫助您為成功的升級進行正確的規劃。

### [ICM預規劃任務](#)

- 確定並規劃站點計畫與ICM軟體一起升級的所有系統和元件（例如，硬體、第三方軟體、IPCC、Microsoft Windows 2000、SQL 7.0等）。
- 與您的內部ICM支援團隊確認ICM系統當前不存在任何問題。在升級前正常工作的ICM系統有助於以後解決問題。
- 識別並瞭解新版ICM產生的任何修復和/或新功能。檢視所有新ICM文檔。
- 瞭解並規劃在ICM升級之前或之後可能需要升級的相關第三方、硬體和其他非ICM元件。
- 閱讀ICM 4.6.2版的ICM發行說明。這些文檔包括有關必備條件、功能更改和新功能的重要資訊。
- 閱讀ICM 4.6.2版的所有現場通知。
- 驗證與ICM系統中的各個PG關聯的所有外圍裝置是否都處於ICM 4.6.2版的最低支援版本。請參閱ACD相容性清單和ACD的System Manager指南補丁。
- 更新所有硬體（CPU、硬碟、記憶體）、第三方軟體(Windows NT Service pack、SQL Service pack)和交換機(PBX、VRU)以滿足新的ICM要求。
- 確定適用於ICM版本4.6.2的ICM環境中ICM每個元件的ICM修補程式。**注意：**您必須登入並成為註冊使用者才能訪問此連結。建議在升級過程中直接從修補程式CD下載適用的修補程式。
- 備份Loggers和HDS資料庫。請參閱執行ICM資料庫備份。
- 如果計畫（對於ICM版本4.5或更高版本）從SQL Server版本6.5升級到7.0，請單獨執行此操作。
- 如果您計畫從Microsoft Windows NT升級到Windows 2000，請單獨執行此操作。
- 驗證所有WebView II（ICM 4.5版或更高版本）的第三方軟體要求是否已在相應的AW上得到滿足。如果不確定，請檢視Cisco ICM軟體WebView管理員指南（ICM版本4.6.2）。
- 安排適當的資源，以便在升級之前備份任何自定義報告。
- 安排適當的資源，以便在升級後重建任何自定義報告。
- 如果需要，安排適當的資源以便在升級後重建任何自定義CTI功能。
- 將升級期間和升級後可能發生的升級事件、更改和中斷通知您的內部組織、客戶群和所有相關

- 的供應商 ( 例如, 思科、AT&T、MCI )。
- 安排在出現硬體、軟體或網路通訊問題時可用的適當內部資源。這可能意味著在升級事件期間, 您必須要求自動呼叫分配器(ACD)供應商、網路管理員和其他人員現場或隨訪。
  - 確保在升級期間不更改ICM指令碼或配置。使用Regedt32更改特定登錄檔項可以完成此操作。有關詳細資訊, 請參閱4.6.x的ICM升級過程文檔。
  - 確保您擁有包含所有系統上所有介面的準確IP地址的良好網路圖。
  - 升級ICM系統後, 規劃呼叫路由、CTI功能、配置工具和報告功能的測試過程。
  - 請務必在預定事件之前至少三四天訂購ICM軟體。計畫訂購每張CD的兩個副本, 以確保介質沒有損壞或有缺陷。
  - 規劃支援可通過思科專業服務組獲得。有關詳細資訊和定價, 請通過 [icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com) 聯絡相應的專案經理。
  - 在多節點CallManager集群中, 建議將ICM PG連線到訂戶。PG唯一可以連線到CallManager發佈伺服器的時間是在雙節點CallManager集群的場景中。

## Cisco ICM硬體預規劃

ICM平台中使用的所有硬體至少需要滿足ICM版本4.6.2的最低要求。此處顯示的表格只提供了ICM 4.6.2軟體升級的最低要求。思科建議您滿足概述的「建議規格」。這些最低要求未考慮其他站點計畫, 這些計畫可能存在, 用於在此升級過程中安裝新的思科ICM軟體產品、新ICM站點和新功能 ( 例如CTI和MIS )。有關新安裝 ( 例如指定的安裝 ) 的其他資訊, 請諮詢您的思科系統工程師 (SE)或思科技術支援中心(TAC)。

不符合這些最低要求的硬體必須升級或更換, 才能符合要求。為了瞭解和驗證伺服器是否能夠升級 ( 例如新增RAM ), 您必須諮詢硬體供應商。

如果更換硬體, 請參閱[思科企業聯絡路線材料清單](#)。

註: 物料清單(BOM)包括ICM以及不適用於當前系統的其他元件 ( ISN和電子郵件管理器 )。BOM旨在滿足一般指標要求, 並反映硬體的當前市場可用性。因此, 所列建議與本表中反映的建議可能有很大不同。

## 最低要求和建議

| NAM系統節點        | 物理RAM          | CPU           | CPU利用率* | 可用/可用磁碟空間: 最小/建議 |
|----------------|----------------|---------------|---------|------------------|
| 通話路由器          | 1.5GB          | 500MHz<br>或更高 | < 50%   | 500MB / 1GB      |
| 記錄器            | 1.5GB          | 500MHz<br>或更高 | < 50%   | 500MB / 1GB      |
| PG             | 768MB          | 500MHz<br>或更高 | < 50%   | 500MB / 1GB      |
| AW — 總代理商      | 512MB          | 500MHz<br>或更高 | < 50%   | 500MB / 1GB      |
| AW-HDS         | 1.5GB          | 500MHz<br>或更高 | < 50%   | 500MB / 1GB      |
| AW-HDS-WebView | 1.5GB -<br>2GB | 500MHz<br>或更高 | < 50%   | 1.5GB/2GB        |
| AW — 客         | 256MB          | 500MHz        | < 50%   | 250 MB/ 500      |

|    |  |     |  |    |
|----|--|-----|--|----|
| 戶端 |  | 或更高 |  | MB |
|----|--|-----|--|----|

\*顯示了最低RAM要求。如果升級前評估顯示RAM利用率接近或高於安裝的物理RAM，則無論此最小值如何，都必須新增額外的RAM。

## 對第三方軟體進行預規劃

所有第三方軟體都必須符合此第三方表。客戶有責任遵守第三方軟體要求。思科不會升級第三方軟體。此資訊在[思科企業聯絡路線物料清單](#)中詳述。

## 第三方軟體要求

| <b>呼叫路由器</b>                             |              |
|------------------------------------------|--------------|
| Microsoft Windows NT和Service Pack        | 4.0 SP6A     |
| Microsoft Windows 2000和Service Pack 2    |              |
| PCAnywhere                               | 10.5         |
| Microsoft Internet Explorer和Service Pack | 5.5 SP2或更高版本 |
| <b>記錄器</b>                               |              |
| Microsoft Windows NT和Service Pack        | 4.0 SP6A     |
| Microsoft Windows 2000和Service Pack 2    |              |
| Microsoft SQL和Service Pack               | 6.5 SP5A     |
| Microsoft SQL和Service Pack               | 7.0 SP3      |
| PCAnywhere                               | 10.5         |
| Microsoft Internet Explorer              | 5.5 SP2或更高版本 |
| <b>AW ( 僅限即時客戶端 )</b>                    |              |
| Microsoft Windows NT和Service Pack        | 4.0 SP6A     |
| Microsoft Windows 2000和Service Pack 2    |              |
| Microsoft SQL和Service Pack               | 6.5 SP5A     |
| Microsoft SQL和Service Pack               | 7.0 SP3      |
| PCAnywhere                               | 10.5         |
| Microsoft Internet Explorer              | 5.5 SP2或更高版本 |
| InfoMaker                                | 7.0.3        |
| <b>AW ( 僅限即時總代理商 )</b>                   |              |
| Microsoft Windows NT和Service Pack        | 4.0 SP6A     |
| Microsoft Windows 2000和Service Pack 2    |              |
| Microsoft SQL和Service Pack               | 6.5 SP5A     |
| Microsoft SQL和Service Pack               | 7.0 SP3      |

|                                                      |               |
|------------------------------------------------------|---------------|
| PCAnywhere                                           | 10.5          |
| Microsoft Internet Explorer                          | 5.5 SP2或更高版本  |
| InfoMaker                                            | 7.0.3         |
| <b>使用HDS選項的AW ( 僅限即時總代理商 )</b>                       |               |
| Microsoft Windows NT和Service Pack                    | 4.0 SP6A      |
| Microsoft Windows 2000和Service Pack 2                |               |
| Microsoft SQL和Service Pack                           | 6.5 SP5A      |
| Microsoft SQL和Service Pack                           | 7.0 SP3       |
| PCAnywhere                                           | 10.5          |
| Microsoft Internet Explorer                          | 5.5 SP2或更高版本  |
| InfoMaker                                            | 7.0.3         |
| <b>WebView伺服器</b>                                    |               |
| Microsoft Windows NT和Service Pack                    | 4.0 SP6A      |
| Microsoft Windows 2000和Service Pack 2                |               |
| Microsoft SQL和Service Pack                           | 6.5 SP5A      |
| Microsoft SQL和Service Pack                           | 7.0 SP3       |
| PCAnywhere                                           | 10.5          |
| InfoMaker                                            | 7.0.3         |
| Microsoft Internet Explorer ( 或 Netscape Navigator ) | 5.5 SP2或更高版本  |
| Netscape Navigator ( 或Microsoft Internet Explorer )  | 4.7           |
| Microsoft Internet資訊服務 (IIS)(Microsoft NT)           | 4.0           |
| Microsoft IIS(Microsoft 2000)                        | 5.0           |
| Sun JDK                                              | 版本1.3.1       |
| 新Atlanta Servlet                                     | 版本3.1         |
| 捷豹CTS                                                | 版本3.5和3.6.1升級 |
| <b>PG</b>                                            |               |
| Microsoft Windows NT                                 | 4.0 SP6A      |
| Microsoft Windows 2000和Service Pack 2                |               |
| PCAnywhere                                           | 10.5          |
| Microsoft Internet Explorer                          | 5.5 SP2或更高版本  |

## [預先規劃思科ICM交換機相容性](#)

所有外圍裝置 ( ACD和VRU/IVR ) 還必須滿足當前Cisco ICM版本的要求。以下是ACD補充指南：

- Aspect Call Center的Cisco ICM軟體ACD補充
- Definity ECS的Cisco ICM軟體ACD補充

- Nortel Meridian的Cisco ICM軟體ACD補充
- Nortel Symposium的Cisco ICM軟體ACD補充

如果當前未列出您的交換機型別，請與維護協定持有者聯絡以獲得進一步支援。

## [Cisco ICM的特殊注意事項](#)

要成功進行軟體升級，必須檢查以下注意事項和要求：

### [實驗室升級](#)

思科建議先在ICM實驗室環境（如果有）中測試ICM軟體升級。計畫ICM實驗室升級時，系統必須滿足ICM 4.6.2有關硬體、軟體和ACD相容性的要求。這可確保更準確地反映升級ICM系統所需的時間安排，包括準備時間。

### [應急和恢復計畫](#)

為了以防萬一，我們始終建議在思科ICM升級開始之前制定恢復計畫。如果發生故障（例如，軟體、硬體），則必須考慮後退和恢復時間。如果發生故障，最有可能發生在第一組中央控制器、HDS或AW期間。這些是[Chronology of Events](#)中的步驟1至7。由於可能出現任何故障，因此建議您在規劃升級時留出充足的時間，特別是在需要依賴關係時。例如，客戶升級到ICM 4.6.2以滿足Windows 2000升級的要求。最好不要在出現故障時同時安排這兩個事件。在規劃過程中，在轉到另一個大小或重要性相似的專案之前，請留出足夠的時間來升級、退出和測試ICM系統。4.6.x的ICM升級過程文檔中包括ICM軟體升級退出的過程。為了在升級之前成功退出ICM系統並將其恢復到其當前版本，請在以下四個區域中進行適當的備份，以便成功恢復：

- 在記錄器和HDS上備份SQL資料庫
- 在所有節點上儲存Geotel登錄檔項
- 在所有節點上儲存ICR\BIN資料夾
- 在所有節點上儲存自定義工作資料夾（例如，報表）

### [CTI](#)

如果您有由思科專業服務、第三方供應商或內部人員完成的任何定製軟體工作，建議您讓相應的定製工程服務小組稽核該工作，以確保與ICM 4.6.2的相容性。

### [自定義報告](#)

如果您有由思科專業服務、第三方供應商或內部人員完成的任何自定義報告工作（監控ICM、WebView I或WebView II），請注意這些自定義報告被ICM 4.6.2(WebView II)升級覆蓋。在ICM升級之前，您必須備份報告。如果您需要有關重新填充或編寫這些報告的支援，建議在開始升級之前聯絡相應的定製工程服務組。根據這些報告，規劃時間可能是必要的。

### [非ICM資料庫對象](#)

在ICM 4.6.2升級期間，所有非ICM資料庫對象都被覆蓋。您有責任在升級完成並且所有測試完成之後重新填充此資料。

### [應用程式閘道](#)



對於ICM 4.6.2，通訊版本必須至少為2.0。這是客戶的預先計畫要求的一部分。

## 資料備份

在開始思科ICM升級之前，請確保您已對所有必要應用程式進行備份。作為預規劃階段的一部分，專案經理必須要求客戶在記錄器A、記錄器B和HDS上備份其SQL資料庫。作為升級工程師職責的一部分，工程師在升級每個節點之前執行其他資料備份。這些資料備份包括特定目錄、配置和每個節點的登錄檔。有關節點提供的詳細步驟，升級工程師必須參閱4.6.x的ICM升級過程文檔。

資料庫備份被定義為在ICM記錄器、HDS、AW或SQL Server中發生災難性故障時的預防過程。災難性表示裝置重建或資料恢復的可能性。

ICM產品設計為容錯以支援任務關鍵型應用。具體而言，推薦的ICM架構的目標是在整個ICM系統中消除所有單點故障。此體系結構中隱含的是維護相同資料庫的冗餘記錄器。

備份包括四個元件：

- 整個資料庫
- Cisco ICM配置和指令碼資料
- Microsoft Windows NT登錄檔
- 自定義資料夾（如果適用）

有關備份ICM資料庫的幫助，請參閱ICM資料庫備份策略文檔。

有關備份SQL資料庫的詳細資訊，請參閱Microsoft網站。

## 預設路由計畫

客戶必須在升級日期和開始時間之前有預設路由計畫。TAC會通知相應的內部參與方、供應商（例如，交換機），從而降低與警報相關的潛在顧慮。

ICM中央控制器的第一端(CallRouter/Logger)關閉並升級後，當前ICM軟體版本的ICM中央控制器的第二端(CallRouter/Logger)將離線，而升級的一端將聯機。此轉接是ICM系統不會路由呼叫的升級流程中唯一的一點。切換過程不會超過幾分鐘。預設網路路由計畫很可能是此期間路由呼叫的方法。對此規劃不當，必然造成負面影響。雙面列印器對的兩端無法同時使用不同版本的ICM軟體運行，因此請確保第一端完全停止，然後再啟動升級端。所有升級的AW也必須在此時聯機，所有其他AW都應關閉。

## 升級後測試計畫

升級之前，請務必建立一個測試計畫，以全面測試升級的功能。呼叫路由功能、即時和歷史報告、配置和監控工具以及其他元件都必須在中點和升級後立即進行測試。雖然系統通常不會因升級而受到任何不利影響，但測試始終是一項基本和預防任務。為了簡化測試階段，建議為最常用的報告和配置工具制定測試計畫。

還必須為CTI螢幕彈出或其他CTI功能建立測試計畫。如果任何站點使用內部（非思科）CTI客戶端應用程式，則編碼更改會影響軟體檢視和響應某些事件的方式。如果使用的是案頭標準CTI工具包，建議將系統升級到與Cisco ICM 4.6.2相容的最新版本。請與您的思科客戶代表聯絡或傳送電子郵件至[icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com)上的思科ICM專案經理。

升級通常在非高峰時間進行。升級通常發生在午夜到早上7點之間，通常可以在週末進行。請記住

，最可能需要一個以上晚上或升級視窗。初始維護視窗建立後，首先升級ICM中央控制器和關鍵AW。然後，根據需要計畫其餘的非關鍵AW和PG。在已升級和未升級的電腦之間進行故障轉移期間，需要確定一個影響最小的時間視窗，如本文檔中所述。

## 時間表和時間安排

### 時間框架注意事項

以下是規劃升級時必須考慮的一些方面：

- 兩個完全版本（路由器和記錄器）的雙工中央控制器必須是相同的軟體版本。您在任何時候都不希望中央控制器的兩端（A和B）在不同的版本下啟動。請參閱[ICM升級時間範圍](#)和[第三方軟體表](#)，瞭解推薦的事件順序，在升級期間可以最大限度地減少中斷。
- 雙工PG必須是同一版本。您在任何時候都不希望以不同版本啟動PG的兩端（A和B）。請參閱[ICM升級時間表](#)，瞭解推薦的事件順序，在升級期間可以最大限度地減少中斷。
- AW和HDS必須升級到與中央控制器相同的版本才能運行。出於規劃目的，這些伺服器必須與中央控制器在同一維護時段進行升級。如果它們是路由器和記錄器之後的版本，則無法正常工作。
- PG向後相容。當PG是中央控制器後面的一個版本時，它將繼續運行。這是為了讓您有合理的時間完成升級PG而不中斷服務。強烈建議所有ICM節點都使用同一個ICM版本，而且此版本必須儘可能短。
- 根據這些電腦的優先順序和測試計畫事件的AW和PG時間表。具體來說，如果這些節點在多個維護視窗之間隔開。
- 典型的客戶維護視窗為8至10小時。這表示對於平均大小或更高大小的安裝，需要在多個維護視窗中執行升級工作。安排升級維護視窗時，請記住此表列出的時間範圍。

### Cisco ICM升級時間範圍（每個節點的估計值）

| ICM節點                                                                                                                                                                               | 近似持續時間     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ICM呼叫路由器                                                                                                                                                                            | 45分鐘       |
| ICM資料庫伺服器（記錄器）                                                                                                                                                                      | 45分鐘–1小時** |
| ICM程式                                                                                                                                                                               | 30分鐘       |
| ICM AW僅即時客戶端                                                                                                                                                                        | 30分鐘       |
| 僅限ICM AW即時總代理商                                                                                                                                                                      | 30分鐘       |
| ICM AW HDS                                                                                                                                                                          | 45分鐘–2小時** |
| 採用WebView的ICM HDS                                                                                                                                                                   | 45分鐘–2小時** |
| **很大程度上取決於資料庫大小和ICM版本。該時間段不包括資料遷移時間。                                                                                                                                                |            |
| 上述時間不包括執行升級前任務（如資料庫備份、第三方軟體或硬體升級）所需的時間。這些任務應在ICM升級事件之前提前執行。另請參閱 <a href="#">Cisco ICM Enterprise Edition - Field Notice - ICM 4.6.2升級注意事項</a> 下的「 <a href="#">確定ICM資料遷移進度的步驟</a> 」。 |            |

### 思科ICM計畫和事件時間表

下表是第一個維護視窗的典型時間順序：

| 步驟          | 升級步驟                                          | 路由            | 持續時間<br>(平均)                          |
|-------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|
| 1           | 升級中央控制器的A端                                    | B側            | 1.5小時                                 |
| 2*          | 按優先順序升級 — 1個AW或1個HDS或1個HDS (帶WebView)         | B側            | 30分鐘                                  |
| 3           | 關閉B端中央控制器和未升級的AW，包括HDS電腦和WebView伺服器           | 網路            | 5分鐘                                   |
| 4           | 首先開啟A側中央控制器。然後其他升級的電腦                         | A側            | 5分鐘                                   |
| 5           | 測試升級的系統                                       | A側            | 因客戶測試計畫而異                             |
| 6           | 升級端B中央控制器                                     | A側            | 1.5小時                                 |
| 7           | 開啟B側中央控制器並進行測試                                | A側            | 10分鐘                                  |
| 8           | 在中央控制器端A和B之間進行故障切換測試                          | A或B側          | 5分鐘                                   |
| 9*          | 根據升級工程師的時間和數量，按優先順序順序升級其餘的AW、HDS電腦和WebView伺服器 | A側            | 30分鐘 (AW)每個<br>1.5小時 (HDS或WebView伺服器) |
| 10**        | 升級剩餘的PG                                       | ICM活動端        | 每人30分鐘                                |
| <b>總時間：</b> |                                               | <b>11小時以上</b> |                                       |

**注意：**這些時間不包括執行升級前任務（如資料庫備份、第三方軟體或硬體升級）所需的時間。這些任務必須在ICM升級之前執行。

通常計畫在第一個升級視窗中進行步驟1到步驟9的升級。第一個視窗通常對專案最為關鍵。在步驟10中，可以根據需要升級剩餘的AW和PG。請記住，AW在與中央控制器處於相同版本之前無法工作。如果需要在多個維護視窗中交錯執行優先順序的AW，則必須首先對其進行識別和升級。PG（A端和B端）可在中央控制器後運行最多兩個完整版本，因此如果需要，大部分PG也可在第二個維護視窗中完成。

另請參閱Cisco ICM企業版 — 現場通知 — [ICM 4.6.2升級注意事項下的「確定ICM資料遷移進度的步驟」](#)。

## [訂購Cisco ICM軟體](#)

訂購思科ICM軟體時，您必須擁有有效的CCO登入以及有效且有效的維護合約編號。可以從以下連結訂購軟體CD：

[基本ICM軟體](#)

思科建議您請求您訂購的每套ICM版本2套。如果介質發生故障，您還有第二個訪問集。至少為交付留出四個完整工作日。建議訂購軟體的時間不要超過計畫的升級日期和時間之前整整兩週的時間，以確保所有最新的熱修復補丁程式可用。軟體到達後，開啟軟體包並驗證所有CD是否已發貨。WebView第三方軟體包含在ICM軟體以外的單獨光碟中。

## Cisco ICM軟體升級：每個節點的準備工作

雖然本文檔概述了幾個步驟來幫助您準備升級（例如，軟體、硬體、SQL備份），但是負責執行ICM升級的人員在升級失敗時還需要在每個節點上執行預告步驟。這些步驟已詳細記錄在4.6.x的ICM升級過程文檔中。本檔案適用於每個已註冊CCO登入帳戶。

工程師必須完成這些額外的預防步驟。如果升級失敗，您隨時可能需要退出升級。要成功進行備份，需要完成所需的準備步驟。例如，本文檔概述了如何在節點升級開始之前在每個節點上儲存這些專案：

- 在所有節點上儲存Geotel登錄檔項
- 在所有節點上儲存icr\bin資料夾
- 建立並儲存「route print」的副本
- 建立並儲存「ipconfig /all」的副本
- 建立並儲存「netstat -a -n」的副本

## Cisco ICM升級成功計畫

作為您自己規劃和執行Cisco ICM升級的替代方案，思科專案經理和工程師團隊可提供幫助。思科ICM升級成功計畫提供客戶多個軟體包供您選擇，以滿足您的需求。

要瞭解有關思科ICM升級成功計畫的更多資訊，請直接與您的思科客戶團隊聯絡，或傳送電子郵件至我們的專案經理，地址為[icmupgrades@cisco.com](mailto:icmupgrades@cisco.com)。該團隊可與您的站點一起稽核該計畫的產品。

這是一項專業服務，通過收費工作說明書完成。定價基於若干因素，包括（但不限於）系統規模和專案範圍。提供多種優勢，包括：

- 多種計畫產品，以滿足您的站點的特定需求
- 個人化支援
- 升級體驗
- 專用資源
- 硬體和第三方軟體的現場評估
- 詳細的升級計畫
- 受控排程

如果您從思科認證合作夥伴處購買了ICM系統/維護，請直接聯絡他們以獲得升級計畫支援。

## 相關資訊

- [執行ICM資料庫或Microsoft SQL 6.5備份](#)
- [社群與培訓](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)