

Guia de instalação e atualização do Cisco Unity Express

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Instalação de software e preparação para atualização](#)

[Escolha um método de instalação de software](#)

[Procedimentos de instalação](#)

[Arquivos de instalação necessários](#)

[Execute um backup do sistema](#)

[Usar o instalador on-line](#)

[Método de instalação limpa](#)

[Método de instalação de atualização](#)

[Método de instalação do Boot Helper](#)

[Procedimentos de atualização](#)

[Carregar e configurar o carregador de inicialização](#)

[Carregar o novo software Cisco Unity Express do instalador](#)

[Restaure o sistema](#)

[Perguntas mais freqüentes](#)

[Tenho um sistema em funcionamento e quero alterar o idioma \(ao mesmo tempo em que salvo todos os dados no sistema\). Qual procedimento preciso seguir?](#)

[Preciso instalar um novo arquivo de licença para obter capacidade atualizada. Qual procedimento devo usar?](#)

[Preciso alterar o tipo de licença de um CallManager/CallManager Express para uma licença do CallManager Express/CallManager e salvar todos os dados. Como posso fazer isso?](#)

[Ao tentar atualizar o CUE, esta mensagem de erro é recebida: "ERRO: A atualização do subsistema \[manifesto global\] de \[2.3.3\] para \[2.3.4\] não é permitida." Como resolvo esse problema?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento explica os procedimentos para instalar ou atualizar o software de sistema Cisco Unity Express (CUE) e o processo de como escolher o método mais apropriado para obter este resultado. O objetivo deste documento é explicar os métodos usados para carregar o software no módulo Cisco Unity Express: o [método de instalação do auxiliar de inicialização](#), o [método de instalação limpa](#) e o [método de instalação de atualização](#).

Uma seção especial também é incluída para responder a algumas [perguntas frequentes](#), como atualizações de licença e tipos de integração.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Este documento requer conhecimento do Cisco Unity Express. Em particular, conhecimento sobre como acessar o sistema através da interface de linha de comando (CLI) e de uma página da Web (GUI).

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas no Cisco Unity Express.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

[Instalação de software e preparação para atualização](#)

Estas etapas de preparação são necessárias para quando você se prepara para uma atualização do Cisco Unity Express ou instalação de software:

1. Observe a versão e a licença atuais do Cisco Unity Express. Anote o número de caixas de correio pessoais e de grupo, bem como o tipo de integração (CallManager Express ou CallManager) e o idioma.
2. Revise as [Notas de versão](#) do software Cisco Unity Express para a versão que você planeja instalar ou atualizar.
3. Se você planeja restaurar uma configuração existente, não se esqueça de entender estes avisos de backup/restauração: As informações de backup que você deseja restaurar devem ser de um sistema Cisco Unity Express cuja versão seja menor ou igual à versão do sistema que você deseja restaurar. Por exemplo, não tente restaurar um backup de um sistema 2.1.3 para um sistema 2.0.1. O sistema de backup precisa ter uma licença do mesmo tipo (CallManager ou CallManager Express) que a que você pretende restaurar. O sistema de backup precisa ter uma licença com a mesma capacidade ou menos do sistema que você planeja restaurar. Tecnicamente, não há problema ao restaurar para um sistema com uma licença menor. No entanto, a restauração falhará se o backup tiver mais caixas de correio ou consumir mais armazenamento de correio de voz do que o novo sistema pode suportar. O sistema de backup precisa ter o mesmo idioma do sistema que você planeja restaurar (consulte a seção [Perguntas frequentes](#)).
4. Se você planeja uma nova instalação, sempre carregue a nova licença depois de instalar o

software.

5. Escolha o método de instalação de software apropriado ([atualização](#), [limpeza](#) ou [métodos auxiliares de inicialização](#)).

6. Verifique se você tem os servidores necessários (FTP e, possivelmente, TFTP) disponíveis.

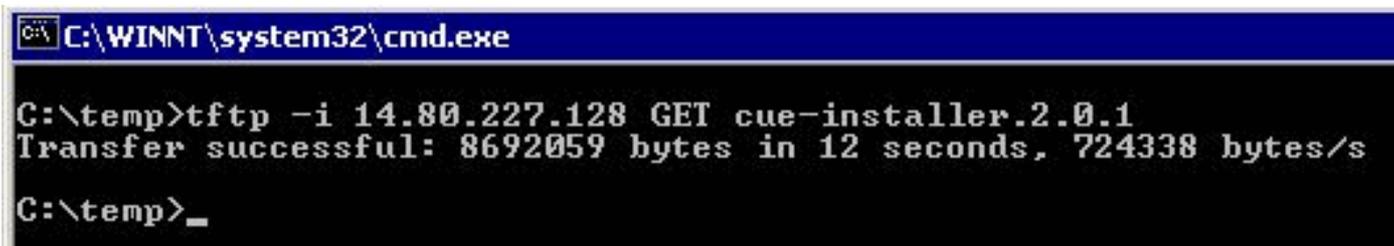
Com base no método de atualização (consulte [Escolha um método de instalação de software](#)), um servidor TFTP pode ser necessário. O servidor TFTP deve suportar tamanhos de arquivos maiores que 16 MB (alguns servidores TFTP mais antigos suportam apenas tamanhos de arquivos de até 16 MB).

O servidor FTP deve suportar Passive FTP (PASV). Embora se espere que qualquer servidor FTP que atenda a esses requisitos funcione corretamente, há alguns produtos específicos que a Cisco usou com êxito:

- Para o sistema operacional Microsoft Windows: Servidor FTP FileZilla, GuildFTPd, servidor FTP Serv-User, servidor FTP do Microsoft IIS
- Para o sistema operacional Linux: Servidor ProFTPD, FTPd puro, WU-FTPd

Observação: a Cisco não endossa nem suporta nenhum desses produtos de servidor FTP. Esta é apenas uma lista de alguns dos softwares usados pela Cisco no passado que comprovaram o sucesso. Se o backup/restauração ou a carga do software falharem devido a erros de FTP e os privilégios de nível de conta/senha/acesso tiverem sido verificados, tente um desses servidores para eliminar qualquer incompatibilidade possível.

Verifique se o servidor FTP (e possivelmente o servidor TFTP) está ativo e em execução. No caso de um PC, verifique se os programas TFTP e FTP no PC estão ativados. Use a ferramenta de linha de comando do cliente TFTP do Microsoft Windows para testar o servidor TFTP. Por exemplo:



```
C:\WINNT\system32\cmd.exe
C:\temp>tftp -i 14.80.227.128 GET cue-installer.2.0.1
Transfer successful: 8692059 bytes in 12 seconds, 724338 bytes/s
C:\temp>_
```

O servidor FTP pode ser testado da mesma forma. Em um navegador que suporta FTP (Internet Explorer, Firefox, etc.), digite o URL que você pretende usar junto com o nome de usuário e a senha. Por exemplo, `ftp://user:password@14.80.227.128/2.2.1/`. Isso significa que você está tentando acessar o host 14.80.227.128 no diretório 2.2.1 usando o nome de usuário "user" com a senha "password". Todos os arquivos necessários na lista de diretórios podem ser exibidos e você pode fazer o download de cada um. Isso não testa todos os aspectos do processo FTP, mas testa os problemas mais comuns.

Observação: embora possa haver versões mais recentes disponíveis, o Cisco Unity Express 2.2.2 é a versão recomendada para instalações no momento da publicação. Em particular, não use as versões 2.0.1, 2.1.1, 2.1.2 e anteriores da versão 1.x, especialmente para implantações do AIM-Cisco Unity Express. Consulte as [Notas de versão do Cisco Unity Express](#) para obter a documentação e as advertências da versão mais recentes.

Um servidor DNS (Domain Name System) é opcional para inicialização. Se o DNS for desejado, instale e ative um servidor DNS no PC ou servidor antes de continuar.

Escolha um método de instalação de software

Observação: para todos os métodos de atualização e instalação do software Cisco Unity Express, um backup do sistema é recomendado e, na maioria dos casos, necessário para preservar todos os dados e informações de configuração.

Com base em vários fatores, há três métodos possíveis para atualizar ou (reinstalar)instalar o software Cisco Unity Express:

- Use o instalador on-line com a opção "atualizar". Neste documento, este método de instalação de software é conhecido como o [método de atualização](#).
- Use o instalador on-line com a opção "limpar". Neste documento, este método de instalação de software é conhecido como o [método limpo](#).
- Usar a imagem do auxiliar de inicialização (instalador) de um servidor TFTP. Neste documento, este método de instalação de software é conhecido como o [método boot helper](#).

Observação: todos os métodos de instalação requerem um servidor FTP para backup e instalação de software. O método do auxiliar de inicialização também exige um servidor TFTP.

Cada um desses métodos instala um novo software no módulo Cisco Unity Express. Os métodos boot helper (auxiliar de inicialização) e clean (limpar) apagam completamente o módulo e, em seguida, instalam o software novo. O método de atualização aplica as alterações de uma versão para outra sem reinstalar tudo. Essa é a razão pela qual as imagens de software necessárias para o método de atualização são geralmente muito menores que uma instalação completa usando o auxiliar de inicialização ou os métodos limpos. O método de atualização não exige que você restaure os dados e a configuração após uma atualização.

Sempre observe a versão existente do software Cisco Unity Express. Para fazer isso, execute o comando **show software version** na CLI. Em seguida, consulte as [Notas de versão do Cisco Unity Express](#) para a versão do software para a qual você pretende atualizar, já que qualquer informação contida nesta documentação pode ter outras advertências documentadas.

Vários fatores afetam sua escolha do método correto para a instalação do Cisco Unity Express:

- Se o sistema não puder ser inicializado por algum motivo (por exemplo, o prompt de linha de comando do Cisco Unity Express nunca é apresentado) ou se o sistema estiver executando uma versão anterior ao Cisco Unity Express 2.0.1, a única opção é usar o [método boot helper](#). Essa opção pode ser considerada a opção de último recurso, pois é o único método que requer um servidor TFTP e o sistema não está disponível para chamadores durante todo o processo de atualização.
- Se o sistema executar o Cisco Unity Express versão 2.0.1 ou posterior e você puder acessar a CLI do Cisco Unity Express, os métodos do instalador on-line são a melhor opção. O [método de atualização](#) só está disponível em circunstâncias específicas. Você só pode usar o método de atualização quando passar de uma versão específica para outra específica, como de 2.1.1 para 2.1.2 ou de 2.1.2 para 2.1.3. Normalmente, não é possível usar esse método para ir de uma versão principal para outra (como de 2.1.3 para 2.2.1). Consulte as [Notas de versão do Cisco Unity Express](#) para obter os requisitos específicos da versão. Ele não suporta a alteração do idioma ou do método de integração no momento da atualização. O benefício do método de atualização é que ele é o método mais rápido e não exige uma restauração no final para recarregar todas as configurações e dados.
- Para qualquer sistema que execute atualmente 2.0.1 ou posterior e o método de atualização

não seja possível, o instalador on-line usando o [método limpo](#) é a melhor opção. Ele pode ser usado em situações em que o idioma deve ser alterado (por exemplo, o sistema atual executa o inglês dos EUA e o idioma desejado é o inglês do Reino Unido) ou entre versões principais. Esse método exige que você faça backup do sistema primeiro e restaure depois da instalação.

Observação: o [método auxiliar de inicialização](#) e o [método limpo](#) podem ser usados para fazer o downgrade de um sistema Cisco Unity Express. Após o rebaixamento, você não poderá restaurar as informações de backup em uma versão posterior do Cisco Unity Express. Se você fizer o downgrade do sistema para uma versão anterior à 2.0, o método do auxiliar de inicialização será necessário.

Procedimentos de instalação

Arquivos de instalação necessários

Com base no método escolhido para instalar o software, diferentes arquivos são necessários no FTP (e no servidor TFTP). Esta é uma lista de arquivos para o Cisco Unity Express 2.1.3. Outras versões normalmente têm a mesma convenção de nomenclatura, mas um número de versão diferente. Os arquivos devem ser colocados no servidor FTP, a menos que especificado.

Tabela 1

nome do arquivo	Descrição	Obrigatório para o método de instalação (Limpar, atualizar ou auxiliar de inicialização)
cue-installer.2.1.3	O instalador do método do auxiliar de inicialização.	auxiliar de inicialização (no servidor TFTP)
cue-vm-installer.2.1.3.prt1	O instalador para métodos de instalador online.	métodos de limpeza e atualização
cue-vm.2.1.3.pkg	O arquivo principal do pacote de correio de voz.	métodos auxiliares de limpeza, atualização e inicialização
cue-vm-lang-pack.2.1.3.pkg	O arquivo do pacote de idioma.	métodos auxiliares de limpeza, atualização e inicialização

cue-vm-full.2.1.3.pt1	O payload completo do arquivo de pacote de correio de voz.	métodos auxiliares de limpeza e inicialização
cue-vm-en_US-lang-pack.2.1.3.pt1	Os arquivos de payload do prompt de idioma. Apenas uma delas é necessária.	métodos auxiliares de limpeza e inicialização (se você instalar com o idioma inglês dos EUA)
cue-vm-da_DK-lang-pack.2.1.3.pt1		métodos auxiliares de limpeza e inicialização (se você instalar com o idioma dinamarquês)
cue-vm-en_GB-lang-pack.2.1.3.pt1		métodos auxiliares de limpeza e arranque (se instalar com o idioma britânico (UK))
cue-vm-fr_FR-lang-pack.2.1.3.pt1		métodos auxiliares de limpeza e inicialização (se você instalar com o idioma francês)
cue-vm-de_DE-lang-pack.2.1.3.pt1		métodos auxiliares de limpeza e arranque (se instalar com o idioma alemão)
cue-vm-pt_BR-lang-pack.2.1.3.pt1		ajuda para limpeza e inicialização (se você instalar com o idioma [brasileiro])
cue-vm-it_IT-lang-pack.2.1.3.pt1		métodos auxiliares de limpeza e inicialização (se você instalar com o idioma italiano)
cue-vm-es_ES-lang-pack.2.1.3.pt1		métodos auxiliares de limpeza e arranque (se instalar com o idioma [europeu] espanhol)
cue-vm-es_CO-lang-pack.2.1.3.pt1		métodos auxiliares de limpeza e inicialização (se você instalar com o idioma [colombiano] em espanhol)
cue-vm-upgrade.2.1.2_2.1.3.pt1	O payload principal do correio de voz para a atualização	método de upgrade

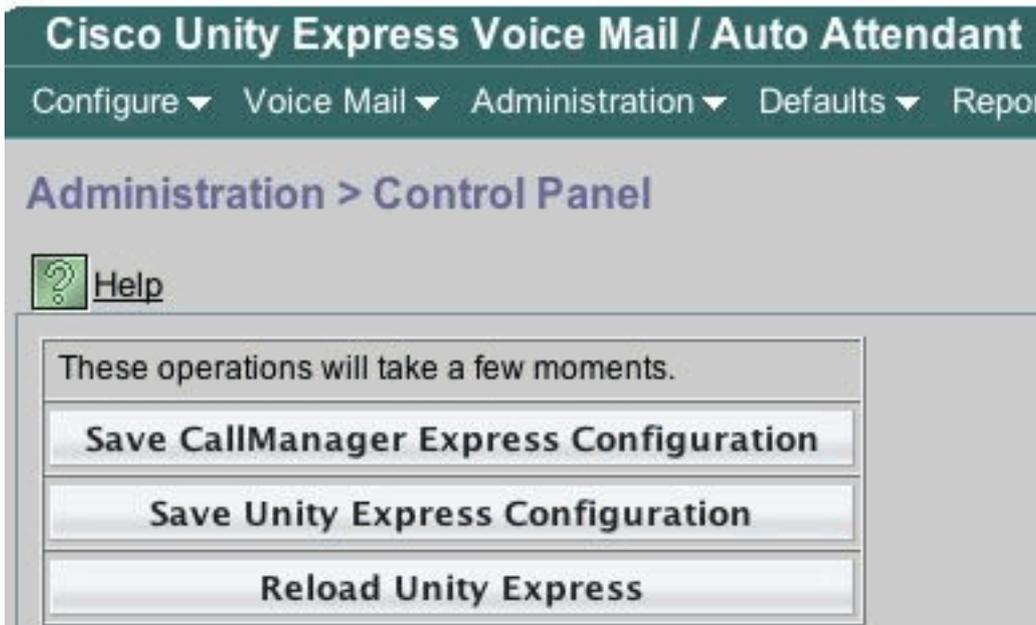
	o.	
cue-vm-en_US-upg-lang-pack.2.1.3.pt1	Os arquivos de payload de atualização do prompt de idioma individual. Apenas uma delas é necessária.	método de atualização (se atualmente usar inglês dos EUA)
cue-vm-fr_FR-upg-lang-pack.2.1.3		método de atualização (se atualmente usar francês)
cue-vm-de_DE-upg-lang-pack.2.1.3.pt1		método de atualização (se atualmente usar alemão)
cue-vm-es_ES-upg-lang-pack.2.1.3.pt1		método de atualização (se atualmente usar espanhol [europeu])
cue-vm-license_XXmbx_ccm_2.1.3.pkg	A licença XX de caixa de correio para o Cisco CallManager.	Só é necessário para aumentar a capacidade ou se o tipo de integração deve ser alterado.
cue-vm-license_XXmbx_cme_2.1.3.pkg	XX licença de caixa de correio para o Cisco CallManager Express	Só é necessário para aumentar a capacidade ou se o tipo de integração deve ser alterado.

Observação: os arquivos necessários para o método de atualização podem ser diferentes. Se os arquivos de idioma entre as versões não foram alterados, por exemplo (quando você vai de 2.1.3 para 2.2.2), então não há arquivos de atualização de idioma (por exemplo, não há cue-vm-en_US-upg-lang-pack.2.2.2.pt1).

[Execute um backup do sistema](#)

Independentemente do método de instalação, a primeira etapa é sempre salvar a configuração ativa.

Isso pode ser feito com o comando CLI **write memory** ou na GUI quando você seleciona **Administration > Control Panel** e escolhe **Save Unity Express Configuration**. Este gráfico fornece um exemplo:



Faça backup dos dados.

Para isso, o Cisco Unity Express deve estar offline. Portanto, se for possível rotear chamadas de entrada para um operador ou outro usuário por enquanto, essa é uma boa ideia, pois o correio de voz e o atendimento automático do Cisco Unity Express não estão operacionais durante o backup (ou a instalação do software). Não é necessária nenhuma restauração de nenhuma informação para o método de atualização.

Se você usar o instalador on-line (métodos de limpeza ou atualização), poderá fazer primeiro o download do software para a placa, executar o backup e, em seguida, a instalação. Isso reduz o tempo durante o qual o sistema está indisponível, especialmente quando você precisa baixar o software em uma rede de longa distância (WAN) lenta.

Consulte a documentação do Cisco Unity Express para obter instruções de backup adequadas. É possível executar o backup via GUI ou CLI. Se ainda não estiver configurado, insira o servidor de backup antecipadamente e salve-o como parte da configuração. Por exemplo:

```
cue-3745-44a>configure terminal
Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z.
!--- This command is wrapped to a second line due to spatial reasons: cue-3745-
44a(config)>backup server url ftp://172.18.106.11/back/
username user password mypass
cue-3745-44a(config)>end
cue-3745-44a>
cue-3745-44a>write memory
```

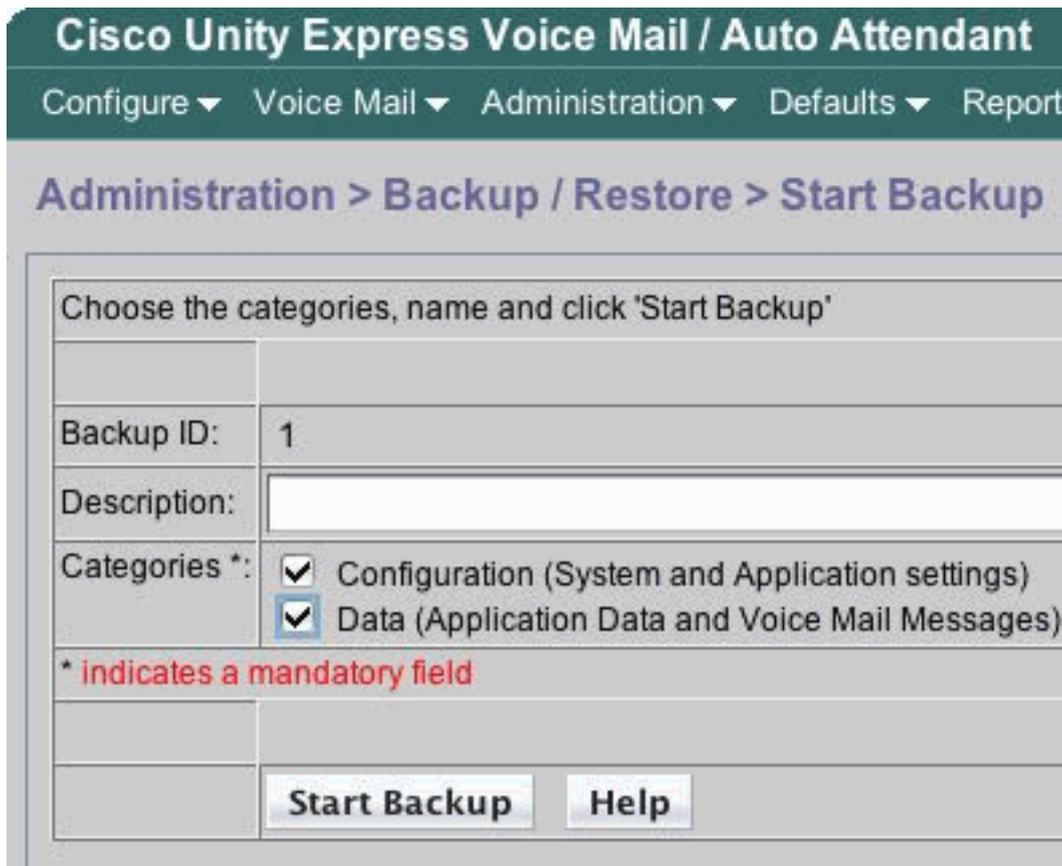
Coloque o sistema off-line e emita o comando **backup category all** para executar o backup:

```
cue-3745-44a>offline
!!!WARNING!!!: If you are going offline to do a backup, it is recommended
that you save the current running configuration using the 'write' command,
prior to going to the offline state.
Are you sure you want to go offline[n]? : y
cue-3745-44a(offline)>backup category all
Backup progress: 2253549 bytes
Backup Complete.
Check Backup history for detailed in
```

INFO: Backup Successful!
cue-3745-44a(offline)>**continue**

O comando **continue** coloca o sistema on-line novamente. Entre esse ponto e o momento em que a instalação do auxiliar de limpeza ou inicialização é feita, nenhuma alteração (novos correios de voz, etc.) é salva. Portanto, não perca esse tempo.

Para usuários da GUI, você pode fazer a configuração de backup ao selecionar **Administração > Backup/Restauração > Configuração** e, em seguida, selecionar **Administração > Backup/Restauração > Iniciar Backup** para iniciar o backup. Certifique-se de que **Configuração** e **Dados** estejam ambos marcados.



The screenshot shows the Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant web interface. The breadcrumb navigation is 'Administration > Backup / Restore > Start Backup'. The main content area has a heading 'Choose the categories, name and click 'Start Backup''. Below this, there are several fields: 'Backup ID:' with the value '1', 'Description:' with an empty text box, and 'Categories *:' with two checked checkboxes: 'Configuration (System and Application settings)' and 'Data (Application Data and Voice Mail Messages)'. A red asterisk note below the categories says '* indicates a mandatory field'. At the bottom, there are two buttons: 'Start Backup' and 'Help'.

Se o método boot helper (auxiliar de inicialização) for necessário, você pode ir para a seção [Boot Helper Installation Method \(Método de instalação do auxiliar de inicialização\)](#). Caso contrário, continue com a seção [Usar o instalador on-line](#).

[Usar o instalador on-line](#)

O instalador on-line é usado para os métodos de atualização e instalação limpa. Ele permite que você faça download do software em segundo plano antes de instalá-lo. Isso significa que durante todo o tempo em que a imagem é baixada, o módulo do Cisco Unity Express ainda funciona normalmente. Portanto, faça o download do software, execute o backup do sistema e comece a instalação usando os arquivos já baixados para minimizar o tempo de inatividade.

O instalador on-line consiste em alguns comandos úteis para entender sua operação.

No modo de configuração, é necessário configurar o servidor de download e o caminho (o local de onde os arquivos são baixados). Por exemplo:

```
!--- This command is wrapped to a second line due to spatial reasons: cue-3745-  
44a(config)>software download server url  
ftp://10.1.1.4/2.2.1/ username user password mypass
```

Todos os outros comandos não estão no modo de configuração, estão no modo de comando.

- **aborta o download do software** — Aborta o download do arquivo atual.
- **software download clean <nome do pacote>** — Faz o download de todos os arquivos de instalação do método limpo usando o URL especificado na configuração.
- **software download clean url <url with package name> username <user> password <passwd>** — Faz o download de todos os arquivos de instalação do método limpo usando o URL especificado na linha de comando.
- **status de download do software** — Exibe o status do download do arquivo após a emissão de um comando **software download clean** ou **software download upgrade**.
- **software download upgrade <nome do pacote>** — Faz o download de todos os arquivos de atualização do método de atualização usando o URL especificado na configuração.
- **software download upgrade url <url with package name> username <user> password <passwd>** — Faz o download de todos os arquivos de atualização do método de atualização usando o URL especificado na linha de comando.
- **software install clean <package name>** — Faz download e instala todos os arquivos do método limpo usando arquivos baixados localmente.
- **software install clean url <url> username <user> password <passwd>** — Transfere e instala todos os arquivos do método clean usando a URL especificada na linha de comando.
- **software install upgrade <package name>** — Faz download e instala todos os arquivos do método de atualização usando arquivos baixados localmente.
- **software install upgrade url <url> username <user> password <passwd>** — Faz o download e instala todos os arquivos do método de atualização usando o URL especificado na linha de comando.
- **software install downgrade (rebaixamento da instalação do software)** — Atualmente não há suporte para nenhuma versão. Faz o download do sistema para a versão anterior. Isso pode ser usado após uma **atualização de instalação de software**. Consulte as [Notas de versão do Cisco Unity Express](#) para obter informações de suporte.
- **software remove all** — Remove todos os arquivos baixados.
- **software remove downgradefiles** — Remove todos os arquivos que seriam usados para o processo de downgrade.
- **software remove downloadfiles** — Remove todos os arquivos baixados anteriormente baixados usando o comando **software download**.
- **show software diretory download** — Exibe o conteúdo do diretório de download.
- **show software diretory downgrade** — Exibe o conteúdo do diretório de downgrade.
- **show software download server** — Exibe o servidor de download conforme configurado através do comando **software download server** no modo de configuração.

[Método de instalação limpa](#)

Use o método de instalação limpa sempre que um sistema Cisco Unity Express funcional da versão 2.0 ou posterior (**show software version** da CLI) for atualizado para uma versão que não suporte o método de atualização.

Uma instalação típica consiste em uma sequência destas tarefas:

1. Configure o servidor FTP e o caminho do software no modo de configuração do Cisco Unity Express. Por exemplo:

```
cue-3745-44a>configure terminal
Enter configuration commands, one per line.
End with CNTL/Z.
!--- This command is wrapped to a second line due to spatial reasons: cue-3745-
44a(config)>software download server url
ftp://10.1.1.4/2.2.1/ username george password mypass
cue-3745-44a(config)>end
```

2. Inicie o download do software. Por exemplo:

```
!--- This command is wrapped to a second line due to spatial reasons: cue-3745-44a>software
download clean cue-vm.2.2.1.pkg
username george password mypass
```

Observação: para placas AIM-Cisco Unity Express de 512 MB, o recurso de download em segundo plano não é suportado.

3. Confirme se deseja continuar. O pacote principal, o instalador e o pacote de idiomas (cue-vm.2.2.1.pkg, cue-vm-installer.2.2.1.prt1 e cue-vm-lang-pack.2.2.1.pkg neste caso) são baixados. O menu de idioma é apresentado.
4. Escolha o número correto para selecionar o idioma desejado. A opção de menu para um determinado idioma pode variar de versão para versão. No momento da publicação deste documento, apenas um único idioma é suportado no sistema por vez.
5. O menu de idioma é apresentado novamente. Pressione x para concluir a seleção de idioma. Os arquivos de payload agora são baixados em segundo plano.
6. Verifique o status do download do software (frequentemente feito repetidamente até terminar). Emita o comando **software download status**. Por exemplo:

```
cue-3745-44a>software download status
Download request in progress.
downloading file : cue-vm-de_DE-lang-pack.2.2.1.prt1
bytes downloaded : 26424744
```

Quando concluído, a mensagem `Pedido de download concluído com êxito` é exibida. Se houver um problema (o servidor FTP se torna inalcançável e assim por diante), emita o **software remove all** command para remover todos os arquivos baixados antes de reiniciar o download.

7. Salve a configuração (execute o comando **write memory**), se desejado.
8. Execute o backup do Cisco Unity Express. Consulte [Executar um backup de sistema](#).
9. Inicie a instalação.

```
cue-3745-44a>software install clean cue-vm.2.2.1.pkg
```

10. Confirme se deseja continuar. **Observação:** neste ponto, a URL é verificada novamente (conforme definido no comando **software download server**). Se, por algum motivo, um arquivo que o instalador requer não for encontrado localmente, o arquivo será baixado novamente do servidor FTP. Se o URL não for inserido usando o comando **software download server**, um erro será exibido.
11. Selecione o idioma novamente no menu Idioma.
12. Pressione x para concluir a seleção de idioma.
13. O sistema instala os arquivos e reinicializa.
14. Após a inicialização do sistema, é apresentada uma mensagem que inicia as etapas de

pós-instalação. Você sempre deseja iniciar a instalação e confirmá-la.

```
IMPORTANT:: Welcome to Cisco Systems Service Engine
IMPORTANT:: post installation configuration tool.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: This is a one time process which will guide
IMPORTANT:: you through initial setup of your Service Engine.
IMPORTANT:: Once run, this process will have configured
IMPORTANT:: the system for your location.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you do not wish to continue, the system will be halted
IMPORTANT:: so it can be safely removed from the router.
IMPORTANT::
Do you wish to start configuration now (y,n)? y
Are you sure (y,n)? y
```

15. O sistema detecta a configuração anterior. Isso executa a configuração (**show running-config**) do sistema instalado anteriormente. Ele não inclui saudações de correio de voz, mensagens, scripts, prompts e assim por diante. Se for uma atualização, restaure as informações. Se for uma instalação limpa, normalmente você não restaura a configuração.

```
IMPORTANT:: A Cisco Unity Express configuration has been found in flash.
IMPORTANT:: You can choose to restore this configuration into the
IMPORTANT:: current image.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: A stored configuration contains some of the data from a
IMPORTANT:: previous installation, but not as much as a backup. For
IMPORTANT:: example: voice messages, user passwords, user PINs, and
IMPORTANT:: auto attendant scripts are included in a backup, but are
IMPORTANT:: not saved with the configuration.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you are recovering from a disaster and do not have a
IMPORTANT:: backup, you can restore the saved configuration.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you are going to restore a backup from a previous
IMPORTANT:: installation, you should not restore the saved configuration.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you choose not to restore the saved configuration, it
IMPORTANT:: will be erased from flash.
IMPORTANT::
Would you like to restore the saved configuration? (y,n) y
Are you sure (y,n)? y
```

16. Se o sistema não for restaurado na etapa anterior, o sistema estará no ponto onde você poderá seguir as etapas normais de instalação. O(s) servidor(es) NTP, o(s) servidor(es) DNS e o fuso horário devem ser inseridos junto com uma conta de administrador para acesso à GUI. Se a configuração salva for restaurada, todas as configurações serão recuperadas da configuração anterior.

17. O sistema agora inicializa todos os componentes completamente. O sistema inicia uma contagem que pode variar muito. Nas placas AIM-Cisco Unity Express, isso pode levar 15 minutos ou mais. Em seguida, é solicitada a conta de administrador.

waiting 562 ...

```
IMPORTANT::
IMPORTANT:: Administrator Account Creation
IMPORTANT::
IMPORTANT:: Create an administrator account. With this account,
IMPORTANT:: you can log in to the Cisco Unity Express GUI and
IMPORTANT:: run the initialization wizard.
IMPORTANT::
```

```
Enter administrator user ID:
  (user ID): administrator
Enter password for administrator:
  (password):
Confirm password for administrator by reentering it:
  (password):
```

18. O sistema agora está atualizado. Siga as instruções [de restauração](#) neste documento.

Método de instalação de atualização

O método de instalação de atualização é a melhor opção ao atualizar de uma versão para outra, onde há suporte. Sempre verifique as [Notas de versão do Cisco Unity Express](#) da versão que você planeja atualizar para e saber a versão da qual você pretende atualizar. Se não for suportado, o método de instalação limpa é a melhor opção.

Um método de atualização típico consiste em uma sequência destas tarefas:

1. Configure o servidor FTP e o caminho do software no modo de configuração do Cisco Unity Express.

```
cue-3745-44a>configure terminal
Enter configuration commands, one per line.
End with CNTL/Z.
!--- This command is wrapped to a second line due to spatial reasons: cue-3745-
44a(config)>software backup server url
ftp://1.1.1.40/2.2.2/ user jdoe password mypass
cue-3745-44a(config)>end
```

2. Inicie o download do software.

```
cue-3745-44a>software download upgrade cue-vm.2.2.1.pkg
WARNING:: This command will download the necessary software to
WARNING:: complete an upgrade. It is recommended that a backup be done
WARNING:: before installing software.
```

3. Confirme se deseja continuar.

```
Would you like to continue? [n] y
Validating package signature ... done
Validating installed manifests .....complete.
Validating package signature ... done[17797 refs]
```

O pacote principal, o upgrade e os arquivos do instalador (por exemplo, cue-vm.2.2.1.pkg, cue-vm-upgrade.2.1.3_2.2.2.prt1 e cue-vm-installer.2.2.1.prt1) são baixados.

4. Verifique o status do download do software (frequentemente feito repetidamente até terminar). Emita o comando **software download status**.

```
cue-3745-44a>software download status
Download request in progress.
downloading file : cue-vm-upgrade.2.1.3_2.2.2.prt1
bytes downloaded : 21327592
cue-3745-44a>software download status
Download request completed successfully.
```

Quando concluído, a saída do **status de download do software** exibe a mensagem `Download` concluído com êxito.

5. Emita o comando **write memory** para salvar a configuração, se desejado.
6. Execute o backup do Cisco Unity Express. Consulte [Executar um backup de sistema](#).
7. Inicie a instalação e confirme para começar a instalação.

```
cue-3745-44a>software install upgrade cue-vm.2.2.2.pkg
```

```
WARNING:: This command will install the necessary software to
WARNING:: complete an upgrade. It is recommended that a backup be done
WARNING:: before installing software.
```

```
Would you like to continue? [n] y
Validating package signature ... done
Validating installed manifests .....complete.
Validating package signature ... done
Validating payloads match registered checksums...
- cue-vm-upgrade.2.1.3_2.2.2.prt1 .....verified
Calculating delta.... complete.
Retrieving calculated file change sets:
- Installed file sets...complete.
- Target file change sets...complete.
Comparing changed source and target files...complete.
Calculating upgrade work order ... complete.
Creating uninstall change sets:
- backing up removed components ... complete. No added files found.
- logging added components ... complete. No removed files found.
Clearing previous downgrade files ... complete.
Uninstall change set processing complete.
Writing upgrade work order to disk ... complete.
[20104 refs]
```

Observação: se um arquivo não estiver disponível localmente, o sistema tentará automaticamente baixar os arquivos ausentes do servidor FTP, se configurado. Se o servidor FTP estiver desconfigurado, uma mensagem de erro será exibida. O sistema é desligado, aplica a atualização e reinicializa novamente. Quando ele finalmente voltar, a atualização estará concluída e o sistema funcionará novamente.

[Método de instalação do Boot Helper](#)

O método do auxiliar de inicialização é um método de instalação de último recurso. Ele deve ser usado quando o sistema estiver corrompido e não for mais inicializado com êxito, ou quando o software executar qualquer versão anterior à 2.0.

Este método é descrito em detalhes na [Atualização do Unity Express de versões 1.1 para 2.0 ou 2.1](#).

[Procedimentos de atualização](#)

A atualização de software do Cisco Unity Express Release 1.x envolve três atividades de carregamento de software:

- Carregue e configure o carregador de inicialização (boot loader).
- Carregue a nova licença apropriada.
- Carregue o software Cisco Unity Express.

[Carregar e configurar o carregador de inicialização](#)

Conclua estes passos

1. Coloque o arquivo de instalação cue-installer.2.0.1 (ou o arquivo instalador para a versão do software Cisco Unity Express que você planeja carregar) no servidor TFTP e nos outros arquivos no servidor FTP (consulte a [Tabela 1](#)).

2. Estabeleça uma conexão (via Telnet ou diretamente via console) com o roteador Cisco IOS que contém o módulo Cisco Unity Express. A partir daí, emita o comando **service-module service-engine <slot/0> session** para conectar ao módulo Cisco Unity Express. Para o Cisco Unity Express AIM, o número do slot é 0. Por exemplo:

```
[user1-mac:~] root%telnet 14.80.227.140
Trying 14.80.227.140...
Connected to 14.80.227.140.
Escape character is '^]'.

vnt-3660-41c>enable
Password:
vnt-3660-41c#show ip interface brief
Interface IP-Address OK? Method Status Protocol
FastEthernet0/0 14.80.227.140 YES NVRAM up up
Service-Engine5/0 14.80.227.140 YES TFTP up up
vnt-3660-41c#service-module service-Engine 5/0 session
Trying 14.80.227.140, 2161 ...
% Connection refused by remote host

vnt-3660-41c#clear line 161
[confirm]
[OK]
vnt-3660-41c#service-module service-Engine 5/0 session
Trying 14.80.227.140, 2161 ...

cue-3660-41c>
```

3. Anote o endereço IP, a máscara de sub-rede e o gateway padrão do Cisco Unity Express. Obtenha isso da CLI com os comandos **show interfaces** e **show ip route**.

```
cue-3660-41c>show interfaces
FastEthernet 1 is up, line protocol is up
Internet address is 14.80.227.141 mask 255.255.255.0
!--- Configured on the router. Broadcast address is 14.255.255.255 176 input, 18507 bytes 0
input errors 172 output, 16756 bytes 0 output errors IDE hd0 is up, line protocol is up
3385 reads, 39324672 bytes 0 read errors 2393 write, 23195648 bytes 0 write errors cue-
3660-41c>show ip route
DEST          GATE          MASK IFACE
14.80.227.0   0.0.0.0       255.255.255.0 eth1
127.0.0.0     0.0.0.0       255.0.0.0 lo
0.0.0.0       14.80.227.140 0.0.0.0 eth1
```

4. [Faça backup dos seus dados.](#)

5. Depois que o backup for concluído com êxito, emita o comando **reload** para recarregar o NM do Cisco Unity Express.
6. Quando for solicitado a Digite '***' para alterar a configuração de inicialização, digite *******. Isso permite que o Cisco Unity Express entre no modo carregador de inicialização.
7. Digite **config** no prompt do carregador de inicialização do ServicesEngine>.
8. Insira estes detalhes para os vários prompts mostrados na saída da configuração:O endereço IP do Cisco Unity ExpressA máscara de sub-rede do Cisco Unity ExpressO endereço do servidor TFTP gateway padrão do Cisco Unity ExpressA interface Ethernet é interna. Digite **cue-installer.2.0.1** para a imagem do auxiliar padrão. Certifique-se de que a inicialização padrão seja sempre o **disco**, o carregador de inicialização padrão seja sempre **primário**, e a interface Ethernet esteja sempre definida como **interna**.

```
ServicesEngine boot-loader>config
IP Address [14.80.227.141] >14.80.227.141
Subnet mask [255.255.255.0] >255.255.255.0
TFTP server [14.80.227.128] >14.80.227.128
Gateway [14.80.227.140] >14.80.227.140
Default Helper-file [cue-installer.2.0.1] >cue-installer.2.0.1
Ethernet interface [internal] >internal
```

```
Default Boot [disk] >disk  
Default bootloader [primary|secondary] [primary] >primary
```

Updating flash with bootloader configuration

9. O sistema grava as informações no Flash e o carregador de inicialização do ServicesEngine> é exibido novamente.

[Carregar o novo software Cisco Unity Express do instalador](#)

Conclua estes passos:

1. Insira o **auxiliar de inicialização** no carregador de inicialização do ServicesEngine> prompt. O Cisco Unity Express inicializa a imagem auxiliar do servidor TFTP. O sistema agora carrega o pacote do instalador do servidor TFTP e é inicializado a partir dele. No final do processo de inicialização, este menu é apresentado:

```
Welcome to Cisco Systems Service Engine Helper Software  
Please select from the following  
1      Install software  
2      Reload module  
(Type '?' at any time for help)
```

2. Digite **1** para instalar o novo software.
3. O nome do pacote, a URL do servidor e o nome de usuário/senha do FTP são necessários, seguido de uma confirmação:

```
Package name: cue-vm.2.0.1.pkg  
  
Server url: ftp://14.80.227.128/2.0.1  
  
Username: jdoe  
  
Password:
```

WARNING:: Software installation will clear disk contents

```
Continue [n]? y  
Downloading cue-vm.2.0.1.pkg  
Bytes downloaded : 1448  
Validating package signature ... done  
Downloading cue-vm-lang-pack.2.0.1.pkg  
Bytes downloaded : 147456  
Validating package signature ... done
```

Observação: neste exemplo de saída, o sistema executa o FTPs para 14.80.227.128, faz login como o usuário "jdoe" com a senha especificada, faz a manobras no diretório 2.0.1 e recupera o arquivo cue-vm.2.0.1.pkg. Nesse mesmo diretório, o arquivo cue-vm-lang-pack.2.0.1.pkg também é recuperado. Se essa etapa falhar por qualquer motivo, verifique se esses arquivos existem no caminho especificado e se o usuário FTP especificado tem as permissões corretas para fazer o download desses arquivos.

4. Um menu de idioma é apresentado. Neste exemplo, **4** (inglês dos EUA) é selecionado. Apenas uma língua é possível. Depois que o idioma for selecionado (anotado pela * ao lado dele), pressione **x** para concluir.

Language Selection Menu:

```
#  Selected  SKU  Language Name  
-----  
1          FRA  CUE Voicemail European French (2.0.1)  
2          ESP  CUE Voicemail European Spanish (2.0.1)  
3          DEU  CUE Voicemail German (2.0.1)
```

Available commands are:

- enter the number for the language to select one
 r # - remove the language for given #
 i # - more information about the language for given #
 x - Done with language selection

> **4**

Language Selection Menu:

#	Selected	SKU	Language Name
1		FRA	CUE Voicemail European French (2.0.1)
2		ESP	CUE Voicemail European Spanish (2.0.1)
3		DEU	CUE Voicemail German (2.0.1)
4	*	ENG	CUE Voicemail US English (2.0.1)

Available commands are:

- enter the number for the language to select one
 r # - remove the language for given #
 i # - more information about the language for given #
 x - Done with language selection

> **x**

Observação: no mesmo diretório e caminho FTP, os arquivos cue-vm-full.2.0.1.pt1 e cue-vm-en_US-lang-pack.2.0.1.pt1 foram baixados. O arquivo cue-vm-en_US-lang-pack.2.0.1.pt1 só será baixado se for selecionado inglês dos EUA nesta etapa. Outros idiomas têm pacotes de idiomas diferentes.

5. O sistema termina a instalação, reinicializa (não pressione a combinação *** neste momento) e o script de pós-instalação é executado.

```
IMPORTANT::
IMPORTANT:: Welcome to Cisco Systems Service Engine
IMPORTANT:: post installation configuration tool.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: This is a one time process which will guide
IMPORTANT:: you through initial setup of your Service Engine.
IMPORTANT:: Once run, this process will have configured
IMPORTANT:: the system for your location.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you do not wish to continue, the system will be halted
IMPORTANT:: so it can be safely removed from the router.
IMPORTANT::
```

Do you wish to start configuration now (y,n)? **y**

Are you sure (y,n)? **y**

6. Escolha se deseja ou não restaurar a configuração existente. Esta não é uma opção se uma configuração nunca foi salva no sistema. Na maioria dos casos, quando uma atualização é feita, o objetivo é ter a configuração e os dados da mesma forma que antes da atualização. Nesse caso, é um pouco mais rápido restaurar a configuração salva. Essa configuração salva é apenas a configuração em execução (visível do comando **show run**) em um sistema. Ele não inclui saudações, nomes falados, mensagens e assim por diante. Aqueles ainda precisam ser restaurados. No entanto, ele contém o servidor DNS, o servidor NTP e as informações de fuso horário que, caso contrário, precisam ser inseridas manualmente.

```
IMPORTANT::
IMPORTANT:: A Cisco Unity Express configuration has been found in flash.
```

```

IMPORTANT:: You can choose to restore this configuration into the
IMPORTANT:: current image.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: A stored configuration contains some of the data from a
IMPORTANT:: previous installation, but not as much as a backup. For
IMPORTANT:: example: voice messages, user passwords, user PINs, and
IMPORTANT:: auto attendant scripts are included in a backup, but are
IMPORTANT:: not saved with the configuration.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you are recovering from a disaster and do not have a
IMPORTANT:: backup, you can restore the saved configuration.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you are going to restore a backup from a previous
IMPORTANT:: installation, you should not restore the saved configuration.
IMPORTANT::
IMPORTANT:: If you choose not to restore the saved configuration, it
IMPORTANT:: will be erased from flash.
IMPORTANT::

Would you like to restore the saved configuration? (y,n) y
Are you sure (y,n)? y

```

7. Se "n" estiver selecionado na etapa 6, você será solicitado a fornecer o servidor DNS, o servidor NTP e o fuso horário. Quando concluído, o sistema finaliza a pós-instalação iniciando todos os aplicativos. Isso pode demorar vários minutos. No final, o usuário é solicitado a criar uma ID de usuário e uma senha de administrador.

```

Configuring the system. Please wait...
Changing owners and file permissions.
Change owners and permissions complete.
INIT: Switching to runlevel: 4
INIT: Sending processes the TERM signal
STARTED: cli_server.sh
STARTED: ntp_startup.sh
STARTED: LDAP_startup.sh
STARTED: superthread_startup.sh
STARTED: SQL_startup.sh
STARTED: HTTP_startup.sh
STARTED: ${ROOT}/usr/wfavvid/run
STARTED: probe
STARTED: dnldr_startup.sh

```

waiting 160 ...

```

IMPORTANT::
IMPORTANT:: Administrator Account Creation
IMPORTANT::
IMPORTANT:: Create an administrator account. With this account,
IMPORTANT:: you can log in to the Cisco Unity Express GUI and
IMPORTANT:: run the initialization wizard.
IMPORTANT::

```

```

Enter administrator user ID:
  (user ID): administrator
Enter password for administrator:
  (password):
Confirm password for administrator by reentering it:
  (password):

```

cue-3660-41c>

8. **Importante:** Para sistemas integrados ao Cisco CallManager, o sistema agora tenta se registrar no Cisco CallManager. Com o Cisco Unity Express 2.0 e posterior, se durante o

processo de registro o Cisco Unity Express detectar uma versão JTAPI diferente da que está sendo executada atualmente, ele instala bibliotecas JTAPI compatíveis e reinicializa. Por exemplo, o Cisco Unity Express Release 2.1 é fornecido com bibliotecas JTAPI compatíveis com o Cisco CallManager 4.1. Na primeira vez que um sistema Cisco Unity Express 2.1 se registra com um Cisco CallManager diferente do 4.1 suportado (como 4.0 ou 3.3), ele carrega as novas bibliotecas e reinicializa automaticamente. Se o Cisco CallManager for atualizado de uma versão para a outra, a mesma coisa acontece. This is normal. Revise as notas de versão para garantir a compatibilidade adequada do Cisco Unity Express e do Cisco CallManager. O Cisco Unity Express 2.0 (por exemplo) não oferece suporte ao Cisco CallManager 4.1. Portanto, não funciona.

9. Insira o comando **show software version** para verificar o software do sistema.

```
cue-3660-41c>show software versions
Installed Packages:
- Bootloader (Primary) 1.0.17
- Global 2.0.1
- Voice Mail 2.0.1
- Bootloader (Secondary) 2.0.1
- Core 2.0.1
- Installer 2.0.1
- Auto Attendant 2.0.1
Installed Languages:
- US English 2.0.1
```

Observação: você não precisa se preocupar com a diferença nas versões primária e secundária do carregador de inicialização. This is normal.

10. Verifique a licença de software aplicada. Especificamente, o tipo de integração (Cisco CallManager Express ou Cisco CallManager) e o número de portas e caixas de correio.

```
cue-3660-41c>show software licenses
Core:
- application mode: CCME
- total usable system ports: 4
Voicemail/Auto Attendant:
- max system mailbox capacity time: 6000
- max general delivery mailboxes: 5
- max personal mailboxes: 12
Languages:
- max installed languages: 1
- max enabled languages: 1

cue-3660-41c>
```

11. Se desejar, execute uma [restauração do sistema](#).

Restaurar o sistema

Você pode usar a GUI ou a CLI para restaurar o sistema. A documentação do Cisco Unity Express discute este tópico em mais detalhes. Esta seção específica ilustra um exemplo de uso da CLI. Há algumas considerações na preparação para uma restauração:

- As informações de backup que você deseja restaurar devem ser de um sistema Cisco Unity Express cuja versão seja menor ou igual à versão do sistema que você deseja restaurar. Por exemplo, não tente restaurar um backup de um sistema 2.1.3 para um sistema 2.0.1.
- O sistema de backup deve ter uma licença do mesmo tipo (CallManager ou CallManager Express) que a que você pretende restaurar.

- O sistema de backup deve ter uma licença com a mesma capacidade ou menos do sistema que você planeja restaurar. Tecnicamente, não há problema ao restaurar para um sistema com uma licença menor. No entanto, a restauração falhará se o backup tiver mais caixas de correio ou consumir mais armazenamento de correio de voz do que o novo sistema pode suportar.
- O sistema com backup deve ter o mesmo idioma do sistema que você planeja restaurar. Consulte a seção [Perguntas frequentes](#) para obter mais informações.

Conclua estes passos para restaurar o sistema:

1. Coloque o sistema off-line. Se você não restaurar a configuração anterior (ou algo alterado), talvez precise alterar as informações do servidor de backup. Após a restauração, o Cisco Unity Express deve ser reinicializado para carregar a configuração restaurada. Por exemplo:

```
cue-3660-41c>offline
!!!WARNING!!!: Putting the system offline will terminate all active calls.
Do you wish to continue[n]? : y
cue-3660-41c(offline)> restore id 1 category all
Restore progress: 417227 bytes
Restore Complete.
Check Restore history for detailed information.
cue-3660-41c(offline)>show backup history
#Start Operation
Category:      Configuration
Backup Server: ftp://172.18.106.10/cue/41c
Operation:     Restore
Backupid:      1
Restoreid:     1
Date:          Mon Jan 10 15:01:02 EST 2005
Result:        Success
Reason:
#End Operation
#Start Operation
Category:      Data
Backup Server: ftp://172.18.106.10/cue/41c
Operation:     Restore
Backupid:      1
Restoreid:     1
Date:          Mon Jan 10 15:01:04 EST 2005
Result:        Success
Reason:
#End Operation
```

2. Reinicie o Cisco Unity Express após a restauração para carregar a configuração restaurada.

```
cue-3660-41c(offline)>reload
cue-3660-41c(offline)>
MONITOR SHUTDOWN...
```

Observação: o ID de restauração real (1 neste exemplo) é específico do seu conjunto de backup. Examine o arquivo history.log para obter a ID mais recente. Consulte [Fazer Backup e Restauração do Cisco Unity Express com Microsoft FTP Server](#) para obter mais informações sobre backup e restauração. Você também pode consultar os guias de backup e restauração na documentação regular, como [Backup e restauração de dados](#).

3. Aponte seu navegador para <http://<endereço ip do CUE>/> para fazer login na página da Web do Cisco Unity Express. Faça login com a conta de administrador. Se uma restauração tiver sido feita anteriormente, você não precisará alterar nenhuma informação. Entretanto, ele solicita que você execute novamente o Assistente de inicialização. Ao final do assistente, você será desconectado.

Perguntas mais frequentes

Tenho um sistema em funcionamento e quero alterar o idioma (ao mesmo tempo em que salvo todos os dados no sistema). Qual procedimento preciso seguir?

Oficialmente, este processo não foi considerado. No entanto, isso pode ser feito com um certo planejamento antecipadamente. O problema é que todos os usuários, avisos de áudio, acionadores, assim como algumas etapas de script personalizados podem ter um idioma definido diferente do padrão do sistema (o que está carregado). Se esses itens não forem tratados corretamente, não haverá áudio após você fazer login no correio de voz e outros problemas poderão ocorrer.

Primeiro, na CLI, emita o comando **show users** para obter uma lista de usuários. Em seguida, execute o comando **show user detail username userid** para passar por cada um. Para o idioma, verifique se **systemDefault** está especificado. Na maioria das versões, você também pode emitir o comando **show sysdb /sw/local/users | inc preferidoldioma**. Isso gera uma lista de todos os usuários com seu idioma. Se o campo estiver em branco, ele usará o idioma padrão do sistema. Por exemplo:

```
cue-3745-44a>show sysdb /sw/local/users | include preferredLanguage
Administrator/Language/preferredLanguage
ckent/Language/preferredLanguage
gpburdell/Language/preferredLanguage          en_US
```

Neste exemplo de saída, o **userid gpburdell** tem o idioma **en_US** configurado (**ckent** e **Administrator** não têm um idioma especificado e, portanto, usam o idioma padrão do sistema). Isso significa que se o sistema for alterado para qualquer outro idioma que não seja inglês dos EUA (**en_US**), esse usuário não funcionará corretamente. Por exemplo, quando este usuário faz login no correio de voz, depois de autenticar, não há mais áudio. Para corrigir isso, cada usuário que tem um idioma definido deve removê-lo. Para esta saída de exemplo, você configura **no user gpburdell language en_US**.

Observação: isso é feito no modo de comando, não no modo de configuração da CLI.

Em seguida, emita o comando **show ccn prompts** para obter uma lista de todos os prompts de áudio. É necessário fazer backup de cada um deles manualmente. Você pode fazer login via GUI e fazer download de cada um individualmente ou usar o comando **ccn copy prompt myprompt.wav url ftp://1.2.3.4/myprompt.wav username userid password mypass** para copiar cada arquivo para um servidor FTP. Se essa etapa não for concluída, os prompts desaparecerão e não poderão ser restaurados através do procedimento de restauração regular. Quando o sistema é reinicializado com o novo idioma, os prompts podem ser carregados via GUI ou via CLI novamente.

Certifique-se de que todos os acionadores tenham a localização padrão do sistema. Emita o comando **show ccn trigger** na CLI. Se um estiver definido para algo diferente de **systemDefault**, entre no modo de configuração e remova essa localização do acionador.

Finalmente, se houver um atendimento automático personalizado em uso, cada etapa deve ser examinada para verificar possíveis dependências de idioma. A maioria das etapas não tem isso. No entanto, algumas etapas, como aquelas que geram prompts, permitem que o idioma seja especificado. Isso não é muito comum. No entanto, como o Cisco Unity Express atualmente não suporta mais de um idioma no sistema, qualquer script personalizado deve ser copiado em backup separadamente. Semelhante à forma como os prompts foram baixados via GUI, os scripts

podem ser baixados do menu **Correio de voz > Scripts** na GUI. Eles precisam ser carregados desse mesmo lugar depois que você alterar o idioma.

Após concluir essas etapas, você pode executar uma instalação regular usando o método limpo ou o método auxiliar de inicialização. Em seguida, continue com a restauração e carregue novamente todos os arquivos de prompt e script.

Se você já executou um backup, carregou um novo software (com um idioma diferente) e restaurou a configuração e os dados antigos, verifique se algum usuário tem um idioma configurado diferente do padrão do sistema. Emita o comando **show users detail** ou o comando **show sysdb /sw/local/users | inc preferLanguage** para fazer isso. Qualquer usuário que tenha um idioma configurado que não corresponda ao idioma instalado deve ser alterado. Todos os scripts e prompts personalizados foram removidos. Todos eles devem ser carregados manualmente no sistema e configurados.

Em seguida, teste os atendedores automáticos e algumas caixas de correio de voz. Certifique-se de ouvir a saudação do sistema ("você não tem mensagens novas" e assim por diante) ao fazer login em uma caixa de correio de voz. Os atendedores automáticos também devem ser verificados para garantir que todos os prompts tenham sido carregados corretamente.

[Preciso instalar um novo arquivo de licença para obter capacidade atualizada. Qual procedimento devo usar?](#)

Supondo que você execute o Cisco Unity Express versão 2.0 ou posterior, é necessário usar o método de instalação limpa. Lembre-se de obter um backup antes de fazer essa alteração. Siga as [instruções de instalação limpa](#) com a exceção de que você emitirá o comando **software install clean <licensefilename>** (não o nome do pacote de correio de voz do Cisco Unity Express). O arquivo de licença precisa ser do mesmo tipo (CallManager ou CallManager Express) e deve ser da mesma versão do Cisco Unity Express que está em execução no momento. O comando **show software version** verifica isso. Também precisa ser menor que o atualmente instalado. O comando **show software license** verifica isso. Você é solicitado a confirmar o que está prestes a fazer e, em seguida, instalar o arquivo. Quando concluído, emita o comando **reload** para que o sistema possa inicializar com a nova licença. Ao terminar, emita um comando **show software license** para verificar a alteração. Você também pode precisar reconfigurar os padrões da caixa de correio para contabilizar o número adicional de suporte da caixa de correio. Por exemplo, se você instalou inicialmente o sistema com uma licença de 12 usuários, o tamanho padrão da caixa de correio de voz se tornará muito grande. (O sistema pega a quantidade de armazenamento de correio de voz e divide pelo número máximo de caixas de correio de grupo e pessoais para calcular o tamanho padrão da caixa de correio). Se o sistema for atualizado para suportar caixas de correio adicionais, mas a quantidade de armazenamento de correio de voz continuar a mesma, o sistema não permitirá que você adicione mais caixas de correio quando o limite total de correio de voz for atingido. (Quando uma nova caixa de correio é criada, o valor de armazenamento padrão é extraído desse espaço máximo de armazenamento da caixa de correio no momento da criação). Portanto, as caixas de correio tipicamente existentes podem precisar ser reduzidas e/ou o tamanho da caixa de correio padrão (usado para novas caixas de correio) alterado. Os comandos **show voicemail limit**, **show voicemail usage** e **show voicemail mailboxes** são úteis para tomar essas decisões.

[Preciso alterar o tipo de licença de um CallManager/CallManager Express para uma licença do CallManager Express/CallManager e salvar todos os dados. Como posso fazer isso?](#)

Oficialmente, isto não é atualmente apoiado.

[Ao tentar atualizar o CUE, esta mensagem de erro é recebida: "ERRO: A atualização do subsistema \[manifesto global\] de \[2.3.3\] para \[2.3.4\] não é permitida." Como resolvo esse problema?](#)

Se você receber esse erro ao usar o método UPGRADE, é recomendável usar o método [Clean Installation Method](#) para evitar esse erro.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)