

Cisco ICM 4.6.2规划指南

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[思科ICM规划指南不涵盖](#)

[准备Cisco ICM升级](#)

[多个升级路径映射](#)

[Cisco ICM/NAM](#)

[Cisco CallManager和IPIVR\(IPCC\)](#)

[Microsoft SQL Server 6.5升级到SQL 7.0](#)

[Microsoft Windows 2000升级](#)

[计划Cisco ICM升级](#)

[ICM 预先计划任务](#)

[Cisco ICM硬件预规划](#)

[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](#)

[预先规划Cisco ICM交换机兼容性](#)

[思科ICM的特殊注意事项](#)

[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](#)

[思科ICM升级时限（每个节点的估价）](#)

[Cisco ICM事件的时间表和顺序](#)

[订购Cisco ICM软件](#)

[Cisco ICM软件升级：每个节点的准备](#)

[思科ICM升级成功计划](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍将思科智能联系管理(ICM)的各个组件从版本4.0.x升级到4.1.x或4.5.x升级到4.6.2所需的适当规划信息。如果计划从早期版本(2.x、3.x)升级到4.6.2，则必须先升级到4.1.x或4.5.x。如果计划从ICM版本4.0.x或更高版本升级，则可以直接升级到ICM 4.6.2。请参阅[Cisco ICM 4.6.x版本说明](#)

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 第一级Cisco ICM支持和故障排除
- 如何规划升级
- 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](#)。

思科ICM规划指南不涵盖

本文档未涵盖：

1. 如何将Microsoft SQL Server从版本6.5升级到7.0（与Cisco ICM 4.5.0及更高版本兼容），或将Microsoft Windows NT升级到Windows 2000（与ICM 4.6.2及更高版本兼容）。
2. 如何升级ICM。该文档仅作为ICM软件升级项目经理的规划指南，与4.6.x的ICM升级过程文档一起使用。
3. 与ICM接口的其他组件(如Internet协议联系中心(IPCC))，包括CallManager、IP交互式语音响应(IVR)、计算机电话集成(CTI)桌面/客户端、Unity、个人助理、自动总机或任何录制解决方案)不在本文档中介绍。很可能需要在ICM升级的总体规划中包括或考虑这些其他组件，因为某些版本的ICM与其他组件的某些版本兼容。本文档中包含规划图/映射部分，可帮助您与ICM一起规划多个升级。

ICM产品套件中的大多数组件都提供冗余。ICM套件中有两种冗余模式：

- 热备份
- 同步执行

了解两种型号之间的差异以及每种类型的ICM组件使用哪些类型非常重要。这会影响到系统在升级期间的运行方式。

对于ICM CallRouters、记录器、NIC、外围网关(PG)、CTI网关(CG)和CTI操作系统(OS)服务器，两个冗余端通常称为“A侧”和“B侧”。对于总代理商管理工作站(AW)，其两端称为主要总代理商和次要总代理商。

WebView和历史数据服务器(HDS)是混合型号。“双工”WebView或HDS实施包括与主分发器或辅助分发器AW对共存的WebView或HDS选项。尽管受底层总代理商AW操作的制约，但HDS的复制过程会同时运行，并且WebView会同时接受两端的客户端连接。但是，在故障期间，WebView客户端不会动态重定向到另一端，也不会将任何历史查询（可能来自WebView或监控器ICM）重定向到另一HDS端（如果存在）。

[准备Cisco ICM升级](#)

[多个升级路径映射](#)

作为Cisco ICM软件升级的第一步，请创建升级路径。必须映射此路径，以确保一致性、兼容性、正确的流程，并引用更新的文档。本节概述了成功的推荐步骤。如果您的系统当前符合ICM 4.6.2的硬件和软件规格，并且ICM是您计划升级的唯一组件，则规划可以更轻松、更省时。大多数客户不属于此类。硬件通常是第一考虑因素，然后是第三方软件。虽然经常忽略，但是您是否必须确定整个系统的范围，并确保其他组件（如果有）需要根据ICM版本升级进行升级。还必须首先在不同版本之间确认软件兼容性。

[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](#)

在两层服务局架构中，Cisco ICM软件接收来自运营商网络的路由请求并将其转发给客户ICM。NAM通常只包含一个小配置，允许它直接路由呼叫的子集并将其他请求分派给相应的客户ICM。NAM从客户ICM接收路由响应，并将其转发到运营商网络。

4.6.x升级规划指南专供NAM系统使用。

[Cisco CallManager和IPIVR\(IPCC\)](#)

IPCC系统的三个主要组件：Cisco ICM、Cisco CallManager和Cisco Customer Response Solutions(CRS/CRA)，特别是IP-IVR/QueueManager组件。

这些组合组件提供自动呼叫分配器(ACD)功能，包括对座席状态、路由和联系队列的监控和控制、CTI功能、座席和主管的实时数据以及管理的历史报告。

[Microsoft SQL Server 6.5升级到SQL 7.0](#)

思科要求任何ICM客户先升级到ICM版本4.6.2，然后再升级到SQL版本7.0。两次升级之间的测试时间必须至少为七天。

注意：ICM 4.6.2当前不支持SQL 2000。

[Microsoft Windows 2000升级](#)

思科要求ICM客户先升级到ICM 4.6.2，然后再升级到Windows 2000。升级之间的测试时间必须至少为七天。有关Windows 2000升级（包括关键域结构信息）的已批准文档，可从思科网站的[“Microsoft支持信息”](#)页获取。

[计划Cisco ICM升级](#)

在计划升级到ICM 4.6.2时，需要考虑几个方面。本文档提供详细信息和参考，以帮助您正确计划成功升级。

[ICM 预先计划任务](#)

- 确定并映射您的站点计划与ICM软件一起升级的所有系统和组件（例如，硬件、第三方软件、IPCC、Microsoft Windows 2000、SQL 7.0等）。
- 向内部ICM支持团队确认ICM系统当前不存在问题。在升级前正常运行的ICM系统有助于以后解决问题。
- 识别并了解ICM新版本所带来的任何修复和或新功能。查看所有新ICM文档。
- 了解并规划在ICM升级之前或之后可能需要升级的相关第三方、硬件和其他非ICM组件。
- 阅读ICM版本4.6.2的ICM发行说明。这些文档包括有关必备条件、功能更改和新功能的重要信息。
- 阅读ICM版本4.6.2的所有现场通知。
- 验证与ICM系统中各种PG关联的所有外围设备是否都处于ICM版本4.6.2支持的最低版本。请参阅ACD兼容性表和ACD的System Manager指南补充版。
- 更新所有硬件（CPU、硬盘、内存）、第三方软件(Windows NT Service Pack、SQL Service Pack)和交换机(PBX、VRU)，以满足新的ICM要求。
- 确定适用于ICM环境中ICM版本4.6.2的每个组件的ICM热修复程序。**注意：**您必须登录并成为注册用户才能访问此链接。建议在升级过程中直接从修补程序CD下载适用的修补程序。
- 备份记录器和HDS数据库。请参阅执行ICM数据库备份。
- 如果（对于ICM版本4.5或更高版本）计划从SQL Server版本6.5升级到7.0，请单独执行此操作。
- 如果计划从Microsoft Windows NT升级到Windows 2000，请单独执行此操作。
- 验证是否已在适当的AW上满足所有WebView II（适用于ICM 4.5版或更高版本）第三方软件要求。如果不确定，请查看ICM版本4.6.2的Cisco ICM软件WebView管理员指南。
- 安排适当的资源，以便在升级之前备份任何自定义报告。
- 安排适当的资源，以便在升级后重建任何自定义报告。
- 安排适当的资源，以便在升级后重建任何自定义CTI功能（如果需要）。
- 将升级过程中和升级后可能发生的升级事件、更改和中断通知您的内部组织、客户群和所有相

- 关供应商 (例如思科、AT&T、MCI) 。
- 安排适当的内部资源，以便在出现硬件、软件或网络通信问题时可用。这可能意味着，在升级事件期间，您必须要求自动呼叫总代理商(ACD)供应商、网络管理员和其他人在现场或在线。
 - 确保升级期间不对ICM脚本或配置进行任何更改。使用Regedt32更改特定注册表项可以执行此操作。有关详细信息，请参阅ICM升级过程文档4.6.x。
 - 确保网络图良好，所有系统上所有接口的IP地址都准确无误。
 - 升级ICM系统后，计划呼叫路由、CTI功能、配置工具和报告功能的测试步骤。
 - 请务必在计划的活动前至少三到四天订购ICM软件。计划订购每张CD的两份，以确保介质未损坏或有缺陷。
 - 规划支持可通过思科专业服务组获得。请通过icmupgrades@cisco.com联系相应的项目经理[了解详情和定价](#)。
 - 在多节点CallManager集群中，建议将ICM PG连接到用户。PG只能连接到CallManager发布服务器的时间是在双节点CallManager群集的场景中。

Cisco ICM硬件预规划

ICM平台中使用的所有硬件至少需要满足ICM版本4.6.2的最低要求。此处显示的表仅提供ICM 4.6.2软件升级的最低要求。思科建议您满足所概述的“推荐规格”。这些最低要求不考虑附加的站点计划，这些计划可用于安装新的Cisco ICM软件产品、新的ICM站点和新功能 (例如，CTI和MIS)。有关新安装 (如指定安装) 的其他信息，请咨询您的思科系统工程师(SE)或思科技术支持中心(TAC)。

不符合这些最低要求的硬件必须升级或更换才能符合要求。为了了解并验证服务器是否能够升级 (例如，添加RAM)，您必须咨询您的硬件供应商。

如果更换硬件，请参阅[思科企业联系路由物料清单](#)。

注：物料清单(BOM)包括ICM以及不适用于您当前系统的附加组件 (ISN和电子邮件管理器)。BOM用于一般指南用途，反映硬件的当前市场可用性。因此，所列建议可能与此表中所反映的建议有很大不同。

最低需求和推荐配置

NAM系统节点	物理RAM	CPU	CPU利用率*	可用/可用磁盘空间：最小/推荐
呼叫路由器	1.5 GB	500MHz或更大	< 50%	500MB/1GB
记录器	1.5 GB	500MHz或更大	< 50%	500MB/1GB
PG	768MB	500MHz或更大	< 50%	500MB/1GB
AW — 总代理商	512MB	500MHz或更大	< 50%	500MB/1GB
AW-HDS	1.5 GB	500MHz或更大	< 50%	500MB/1GB
AW-HDS-WebView	1.5 GB - 2 GB	500MHz或更大	< 50%	1.5 GB / 2 GB
AW — 客	256MB	500MHz	< 50%	250 MB/500

户端		或更大		MB
----	--	-----	--	----

*显示的最低RAM要求。如果升级前评估显示RAM利用率接近或高于所安装的物理RAM，则无论此最小值如何，都必须添加额外的RAM。

[关于第三方软件的预先计划](#)

所有第三方软件必须符合此第三方表。客户有责任保持对第三方软件要求的合规性。思科不升级第三方软件。此信息在思科企业[联系路由器的物料清单中详细介绍](#)。

[第三方软件需求](#)

呼叫路由器	
Microsoft Windows NT和服务包	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包 2	
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer和服务包	5.5 SP2或更高版本
记录器	
Microsoft 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或更高版本
AW (仅实时客户端)	
Microsoft 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或更高版本
InfoMaker	7.0.3
AW (仅实时总代理商)	
Microsoft 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或更高版本
InfoMaker	7.0.3
带HDS选项的AW (仅实时总代理商)	
Microsoft 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或更高版本
InfoMaker	7.0.3
WebView服务器	
Microsoft 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
Microsoft Internet Explorer (或 Netscape Navigator)	5.5 SP2或更高版本
Netscape Navigator (或Microsoft Internet Explorer)	4.7
Microsoft Internet信息服务 (IIS)(Microsoft NT)	4.0
Microsoft IIS(Microsoft 2000)	5.0
Sun JDK	版本 1.3.1
新Atlanta Servlet	3.1 版
捷豹CTS	版本3.5和3.6.1升级
PG	
Microsoft Windows NT	4.0 SP6A
Microsoft Windows 2000和服务包 2	
PCAnywhere	10.5
Microsoft Internet Explorer	5.5 SP2或更高版本

[预先规划Cisco ICM交换机兼容性](#)

所有外围设备 (ACD和VRU/IVR) 还必须满足当前Cisco ICM修订版的要求。以下ACD补充指南目前可用：

- Aspect呼叫中心的Cisco ICM软件ACD补充

- Definity ECS的Cisco ICM软件ACD补充
- Nortel Meridian的Cisco ICM软件ACD补充
- Nortel Symposium的Cisco ICM软件ACD补充

如果您的交换机类型当前未列出，请联系维护协议持有人以获得进一步支持。

[思科ICM的特殊注意事项](#)

要成功升级软件，必须检查以下注意事项和要求：

[实验室升级](#)

思科建议先在ICM实验室环境中测试ICM软件升级（如果可用）。计划ICM实验室升级时，系统必须满足有关硬件、软件和ACD兼容性的ICM 4.6.2要求。这可以更准确地反映升级ICM系统所需的时间（包括准备时间）。

[应急和恢复计划](#)

为防患于未然，始终建议在Cisco ICM升级开始之前映射恢复计划。如果发生故障（例如，软件、硬件），则必须考虑退出和恢复时间。如果确实发生故障，这很可能发生在第一组中央控制器、HDS或AW期间。这些是《事件年表》中的一[到七步](#)。由于可能出现任何故障，建议在规划升级时使用足够的时间，特别是在需要依赖时。例如，客户升级到ICM 4.6.2以满足Windows 2000升级的要求。最好不要在发生故障时将两个事件背靠背安排。在规划流程中，在您移至其他大小或重要性相似的项目之前，请留出足够的时间来升级、退出和测试ICM系统。4.6.x的ICM升级过程文档中包含ICM软件升级退出过程。为了在升级前成功退出并将ICM系统恢复到其当前版本，在以下四个区域中进行适当备份可成功恢复：

- 在记录器和HDS上备份SQL数据库
- 在所有节点上保存Geotel注册表项
- 在所有节点上保存ICR\BIN文件夹
- 在所有节点上保存自定义工作文件夹（例如，报告）

[CTI](#)

如果您有任何由思科专业服务、第三方供应商或内部人员完成的自定义软件工作，建议您由相应的自定义工程服务组审核该工作，以确保与ICM 4.6.2兼容。

[自定义报告](#)

如果您有任何由思科专业服务、第三方供应商或内部人员完成的自定义报告工作（监控ICM、WebView I或WebView II），请注意，这些自定义报告会被ICM 4.6.2 WebView II升级覆盖。您必须在ICM升级之前备份报告。如果您需要有关重新填写或编写这些报告的支持，建议您在开始升级之前联系相应的自定义工程服务组。根据这些报告，规划时间可能是必要的。

[非ICM数据库对象](#)

在ICM 4.6.2升级期间，所有非ICM数据库对象都被覆盖。您有责任在升级后重新填充此数据，并完成所有测试。

[应用程序网关](#)

ICM 4.6.2的通信版本必须至少为2.0。这是客户预计划要求的一部分。

[数据备份](#)

在开始Cisco ICM升级之前，请确保对所有必要的应用程序进行备份。作为预计划阶段的一部分，项目经理必须要求客户在记录器A、记录器B和HDS上备份其SQL数据库。作为升级工程师职责的一部分，工程师在升级每个节点之前执行其他数据备份。这些数据备份包括特定目录、配置和每个节点的注册表。有关节点提供的详细步骤，升级工程师必须参考4.6.x的ICM升级过程文档。

在ICM记录器、HDS、AW或SQL Server中发生灾难性故障时，数据库备份被定义为预防过程。灾难性意味着可能重建设备或恢复数据。

ICM产品旨在提供容错功能，以支持任务关键型应用。具体而言，推荐的ICM架构的目标是消除整个ICM系统的所有单点故障。此架构中隐含的是维护相同数据库的冗余记录器。

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）

有关备份ICM数据库的帮助，请参阅ICM数据库备份策略文档。

有关备份SQL数据库的详细信息，请参阅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制定默认路由计划。TAC会通知相应的内部各方、供应商（例如，交换机），从而减少对警报的潜在担忧。

一旦ICM中央控制器(CallRouter/Logger)的第一端关闭并升级，具有当前ICM软件版本的ICM中央控制器(CallRouter/Logger)的第二端将变为脱机状态，而升级的端将变为联机状态。此切换是升级过程中ICM系统不路由呼叫的唯一一点。完成切换只需几分钟。默认网络路由计划很可能是在此期间路由呼叫的方法。不当的规划会造成一定的负面影响。双工对的两端不能同时运行不同版本的ICM软件，因此，在开始升级端之前，请确保第一端完全停止。此时，所有升级的AW都必须联机，并且所有其他AW都应关闭。

[升级后测试方案](#)

在升级之前，请务必创建测试计划，以便完全测试升级的功能。呼叫路由功能、实时和历史报告、配置和监控工具以及其他组件必须在中点和升级后立即进行测试。虽然系统通常不会因升级而受到任何有害影响，但测试始终是一项基本的预防性任务。为了使测试阶段保持简单，建议为最常用的报告和配置工具制定测试计划。

还必须为CTI屏幕弹出或其他CTI功能创建测试计划。如果任何站点使用内部（非思科）CTI客户端应用，编码更改可能会影响软件查看和响应特定事件的方式。如果使用桌面的标准CTI工具包，建议将系统升级到与Cisco ICM 4.6.2兼容的最新版本。请联系您的思科客户代表或发送电子邮件至Cisco ICM项目经理，地址为icmupgrades@cisco.com。

升级通常在非高峰时段执行。升级通常发生在早上的午夜到七点之间，通常在周末进行。请记住，最可能需要一个以上的夜晚或升级窗口。建立初始维护窗口，以首先升级ICM中央控制器和关键AW。然后，根据需要安排其余非关键AW和PG。在升级的和未升级的计算机之间进行故障转移期间，需要确定影响最小的时间窗口，如本文档所述。

期限和年表计划

期限注意事项

在计划升级时，必须考虑以下方面：

- 双工中央控制器两个完整版本（路由器和记录器）必须是同一软件版本。您不希望中央控制器的两端（A和B）在不同版本时启动。请参阅[ICM升级时间框和第三方软件表](#)，了解建议的事件顺序，以便在升级期间最大限度地减少中断。
- 双工PG必须是同一版本。您不希望PG的两端（A和B）在不同版本时同时启动。请参阅[ICM升级时间框表](#)，了解建议的事件序列，以便在升级期间最大限度地减少中断。
- AW和HDS必须升级到与中央控制器相同的修订版才能运行。出于规划目的，这些服务器必须在与中央控制器相同的维护窗口内升级。如果它们是路由器和记录器后面的版本，则它们无法正常工作。
- PG向后兼容。当PG是中央控制器后的一个版本时，PG继续运行。这样，您就可以在不中断服务的情况下，合理地完成PG升级。强烈建议所有ICM节点都处于同一ICM版本，并且这必须尽可能短。
- 根据这些计算机的优先级和测试，规划事件的AW和PG编年表。具体来说，如果这些节点跨多个维护窗口隔开。
- 典型的客户维护窗口为8到10小时。这意味着，对于平均规模安装及以上版本，需要在多个维护窗口内执行升级工作。请记住在安排升级维护窗口时的时间范围（在下表中列出）。

思科ICM升级时限（每个节点的估价）

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小时**
ICM程序	30分钟
仅ICM AW实时客户端	30分钟
仅ICM AW实时总代理商	30分钟
ICM AW HDS	45分钟 — 2小时**
带WebView的ICM HDS	45分钟 — 2小时**
**主要取决于数据库大小和ICM版本。时间段不包括数据迁移时间。	
上述时间不包括执行预升级任务（如数据库备份、第三方软件或硬件升级）所需的时间。应在ICM升级事件之前完成这些任务。另请参阅Cisco ICM企业版 — 现场通知 — ICM 4.6.2升级注意事项下的“ 确定ICM数据迁移进度的步骤 ”。	

Cisco ICM事件的时间表和顺序

下表是第一个维护窗口的典型年表：

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 *	按优先顺序升级 — 1 AW、1 HDS或1 HDS和WebView	B侧	30分钟
3	关闭B端中央控制器和未升级的AW，包括HDS计算机和WebView服务器	网络	5 分钟
4	首先启动中央控制器。然后，其他升级的机器	A侧	5 分钟
5	测试升级后的系统	A侧	因客户测试计划而异
6	升级端B中央控制器	A侧	1.5 小时
7	启动B侧中央控制器并测试	A侧	10分钟
8	在中央控制器端A和B之间执行故障切换测试	A侧或B侧	5 分钟
9 *	根据时间和升级工程师的数量，按优先顺序升级其余AW、HDS计算机和WebView服务器	A侧	30分钟 (AW)，每个1.5小时 (HDS或WebView服务器)
10**	升级剩余PG	ICM活动端	30分钟
总时间：		11小时以上	

注意：这些时间不包括执行预升级任务（如数据库备份、第三方软件或硬件升级）所需的时间。这些任务必须在ICM升级之前执行。

通常，在规划升级时，会在第一个升级窗口中尝试步骤1到9。第一个窗口通常对项目最关键。在步骤10中，可根据需要升级其余AW和PG。请记住，AW在与中央控制器版本相同之前不起作用。如果优先级AW需要跨多个维护窗口交错排列，则必须首先确定并升级它们。PG（A侧和B侧）在中央控制器后最多可运行两个完整版本，因此大部分PG也可以在第二个维护窗口内完成（如果需要）。

另请参阅Cisco ICM企业版 — 现场通知 — ICM 4.6.2升级注意事项下的“[确定ICM数据迁移进度的步骤](#)”。

[订购Cisco ICM软件](#)

订购Cisco ICM软件时，您必须具有有效的CCO登录以及有效且有效的维护合同编号。软件CD可从以下链接订购：

[基础ICM软件](#)

思科建议您请求订购的每个ICM版本的两组。如果介质发生故障，您还有另一组可访问的设备。至少需要四个完整工作日才能交付。建议在计划的升级日期和时间之前订购不超过两周的软件，以确保所有最新热修复程序的可用性。软件到达后，打开软件包并验证所有CD是否都已发货。WebView第三方软件与ICM软件相比，包含在单独的CD中。

Cisco ICM软件升级：每个节点的准备

尽管本文档概述了一些帮助您准备升级的步骤（例如，软件、硬件、SQL备份），但负责执行ICM升级的人员在出现升级故障时，还需要对每个节点采取预警步骤。这些步骤已详细记录在4.6.x的ICM升级过程文档中。本文档适用于每个已注册的CCO登录帐户。

工程师必须完成这些额外的预警步骤。如果升级失败，您可能需要随时退出升级。要成功进行备份，需要完成所需的准备步骤。例如，文档概述了如何在节点升级开始之前在每个节点上保存这些项目：

- 在所有节点上保存Geotel注册表项
- 在所有节点上保存icr\bin文件夹
- 创建并保存“路由打印”的副本
- 创建并保存“ipconfig /all”的副本
- 创建并保存“netstat -a -n”的副本

思科ICM升级成功计划

作为您自己规划和执行Cisco ICM升级的替代方案，思科项目经理和工程师团队可以获得帮助。Cisco ICM升级成功计划提供客户的多个软件包供您选择，以满足您的需求。

要了解有关Cisco ICM升级成功计划的详细信息，请直接联系您的思科客户团队，或通过icmupgrades@cisco.com向我们的项目经理发送[电子邮件](mailto:icmupgrades@cisco.com)。团队可以与您的站点一起查看计划的产品。

这是专业服务产品，通过计费工作表完成。定价基于几个因素，包括系统规模和项目范围，但不仅包括系统规模。提供以下几项优势：

- 多种计划产品可满足您站点的特定需求
- 个性化支持
- 升级体验
- 专用资源
- 硬件和第三方软件的现场评估
- 详细的升级计划
- 受控调度

如果您已从思科认证合作伙伴处购买ICM系统/维护，请直接联系他们以获取升级计划支持。

相关信息

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