

Cisco Unity Express安装和升级指南

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[软件安装和升级准备](#)

[选择软件安装方法](#)

[安装程序](#)

[需要的安装文件](#)

[执行系统备份](#)

[使用联机安装程序](#)

[全新安装方法](#)

[升级安装方法](#)

[引导帮助程序安装方法](#)

[升级程序](#)

[加载并配置引导加载程序](#)

[从安装程序加载新的 Cisco Unity Express 软件](#)

[还原系统](#)

[常见问题](#)

[我有一个工作系统，并且我想要更改语言（同时将所有数据保存在系统上）。需要采用怎样的步骤？](#)

[我需要安装新的许可证文件以获得升级的容量。应该使用怎样的步骤？](#)

[我需要将许可证类型从 CallManager/CallManager Express 更改为 CallManager Express/CallManager 许可证并保存所有数据。如何才能执行此操作？](#)

[在尝试升级 CUE 时，收到此错误消息：“错误：“不允许子系统 \[Global manifest\] 从 \[2.3.3\] 升级到 \[2.3.4\]。”如何解决此问题？](#)

[相关信息](#)

简介

本文档说明安装或升级 Cisco Unity Express (CUE) 系统软件的过程以及如何选择最适当的方法以实现此结果的过程。本文档的目标是说明可用于加载 Cisco Unity Express 模块软件的方法 — 引导帮助程序安装方法、全新安装方法和升级安装方法。

还包括一个特殊部分，提供了一些[常见问题](#)的解答，例如许可证升级和集成类型。

先决条件

要求

本文档需要读者具备 Cisco Unity Express 的知识。特别是有关如何通过命令行界面 (CLI) 和网页 (GUI) 访问系统的知识。

使用的组件

本文档中的信息基于 Cisco Unity Express。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始 (默认) 配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

软件安装和升级准备

当您准备进行 Cisco Unity Express 升级或软件安装时，需要执行以下准备步骤：

1. 请注意当前 Cisco Unity Express 的版本和许可证。请注意个人邮箱和组邮箱的号码以及集成类型 (CallManager Express 或 CallManager) 和语言。
2. 请查看您计划安装或升级到的版本的 Cisco Unity Express 软件发行版本注释。
3. 如果您计划还原现有配置，请确保了解了以下备份/还原警告：您想要还原的备份信息必须来自 Cisco Unity Express，其版本应低于或等于您想要还原的系统版本。例如，请勿尝试将 2.1.3 系统的备份还原到 2.0.1 系统。备份系统需要具有与您计划还原的系统类型 (CallManager 或 CallManager Express) 相同的许可证。备份系统需要具有与您计划还原的系统相同或更低容量的许可证。技术上而言，还原到具有更小许可证的系统并无问题。但是，如果备份具有的邮箱或占用的语音邮件存储多于新系统可支持的量，则还原将失败。备份系统需要具有与您计划还原的系统相同的语言 (请参阅[常见问题部分](#))。
4. 如果您计划进行新安装，请始终在安装软件后加载新的证书。
5. 选择适当的软件安装方法 ([升级](#)、[全新](#)或[引导帮助程序方法](#))。
6. 请确保您具有所需的服务器 (FTP，可能需要 TFTP)。

根据升级方法 (请参阅[选择软件安装方法](#))，可能需要 TFTP 服务器。TFTP 服务器必须支持大于 16 MB 的文件大小 (一些较旧的 TFTP 服务器支持的最大文件大小为 16 MB)。

FTP 服务器必须支持被动 FTP (PASV)。虽然符合这些要求的所有 FTP 服务器都应能正确运行，以下列出了 Cisco 已顺利使用的一些特定产品：

- 对于 Microsoft Windows 操作系统：FileZilla FTP 服务器 GuildFTPd Serv-U FTP 服务器 Microsoft IIS FTP 服务器
- 对于 Linux 操作系统：ProFTPD 服务器 PureFTPd WU-FTPd

注意：思科不支持或支持任何这些 FTP 服务器产品。这只是 Cisco 曾在过去顺利使用过的一些软件的列表。如果由于 FTP 错误导致备份/还原或软件加载失败或已对帐户/口令/访问级别权限进行验证，请尝试使用上述服务器之一以消除所有可能的不兼容问题。

确保 FTP 服务器 (可能是 TFTP 服务器) 已启动且正在运行。如果是 PC，请确保已激活 PC 上的 TFTP 和 FTP 程序。请使用 Microsoft Windows TFTP 客户端命令行工具对 TFTP 服务器进行测试

。例如：

```
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>_
```

可对 FTP 服务器进行类似测试。在支持 FTP 的浏览器 (Internet Explorer、Firefox 等) 中，输入您计划使用的 URL 以及用户名和口令。例如，ftp://user:password@14.80.227.128/2.2.1/。这意味着您正尝试使用用户名“user”和口令“password”访问 2.2.1 目录中的主机 14.80.227.128。可以查看目录列表中的所有必要文件，并且可以下载其中任何一个。它不会测试 FTP 进程的所有方面，但是它会测试最常见的问题。

注意：虽然可能有更新的版本，但Cisco Unity Express 2.2.2是发布时的安装推荐版本。具体而言，请勿使用 2.0.1、2.1.1、2.1.2 和更早的 1.x 版本，尤其是对于 AIM-Cisco Unity Express 部署。请参阅 [Cisco Unity Express 发行版本注释获取最新的版本文档和警告。](#)

进行初始化时，可选择域名系统 (DNS) 服务器。如果需要 DNS，请在继续之前安装并且激活 PC 或服务器上的 DNS 服务器。

[选择软件安装方法](#)

注意：对于Cisco Unity Express软件的所有升级和安装方法，建议备份系统，在大多数情况下，为保留所有数据和配置信息，需要备份系统。

根据若干因素，可使用以下三种方法升级或 (重新) 安装 Cisco Unity Express 软件：

- 使用联机安装程序的“upgrade”选项。本文档将此软件安装方法称为 [升级方法](#)。
- 使用联机安装程序的“clean”选项。本文档将此软件安装方法称为 [全新方法](#)。
- 使用来自 TFTP 服务器的引导帮助程序 (安装程序) 镜像。本文档将此软件安装方法称为 [引导帮助程序方法](#)。

注意：所有安装方法都需要FTP服务器进行备份和软件安装。此外，引导帮助程序方法需要 TFTP 服务器。

使用每个方法都将在 Cisco Unity Express 模块上安装新软件。引导帮助程序方法和全新方法都会完全消除模块，然后安装新的软件。升级方法将这些更改从一个版本应用到另一个版本，无需重新安装所有软件。因此，升级方法所需的软件映像一般会远小于使用引导帮助程序或全新方法完全安装所需的软件映像。升级方法不需要您在升级后还原数据和配置。

请始终注意现有的 Cisco Unity Express 软件版本。为此，请从 CLI 发出 **show software version** 命令。然后，请参阅 [Cisco Unity Express 发行版本注释获取您计划升级到的软件版本，因为此文档中包含的任何信息都可能会记录其他警告。](#)

以下一些因素会影响您选择正确的 Cisco Unity Express 安装方法：

- 如果处于某种原因，系统当前无法启动 (例如，从未出现 Cisco Unity Express 命令行提示) 或系统当前运行的版本高于 Cisco Unity Express 2.0.1，则唯一的选项是使用 [引导帮助程序方法](#)。可将此选项作为最后选用的选项，因为它是唯一需要 TFTP 服务器的方法，并且在整个升级过程中，呼叫方不可使用系统。

- 如果系统运行 Cisco Unity Express 版本 2.0.1 或更新版本，并且您可以访问 Cisco Unity Express CLI，则联机安装程序方法是更好的选择。[升级方法仅在特定情况下可用](#)。只有从一个特定版本升级到另一个特定版本（如从2.1.1到2.1.2或从2.1.2到2.1.3）时，才能使用升级方法。通常，使用此方法无法从一个主版本升级到另一个主版本（如从2.1.3到2.2.1）。请参阅[Cisco Unity Express 发行版本注释以获取特定版本的要求](#)。升级时，它不支持更改语言或集成方法。此升级方法的好处是速度最快且在结束时不需要为了重新加载所有配置和数据而进行还原。
- 对于当前运行 2.0.1 或更新版本且不可能使用升级方法的任何系统，使用[全新方法的联机安装程序则是次优选择](#)。如果必须更改语言（例如，当前系统运行的是美国英语，而需要使用的语言为英国英语），或需要在主要版本之间进行升级，则可以使用此方法。此方法需要您首先备份系统，在安装之后进行还原。

注意：引导[助手方法](#)和[clean方法](#)都可用于降级Cisco Unity Express系统。在降级之后，您无法还原较新 Cisco Unity Express 版本中的备份信息。如果您将系统降级到低于 2.0 的版本，则需要使用引导帮助程序。

安装程序

需要的安装文件

根据您选择的软件安装方法，FTP（和 TFTP 服务器）上需要使用不同的文件。这是Cisco Unity Express 2.1.3的文件列表。其他版本通常具有相同的命名约定，但版本号不同。必须将文件置于 FTP 服务器上，除非另外指定。

表 1

文件名	描述	安装方法（全新、升级或引导帮助程序）所需文件
cue-installer.2.1.3	引导帮助程序方法的安装程序。	引导帮助程序（在 TFTP 服务器上）
cue-vm-installer.2.1.3 prt1	联机安装程序方法的安装程序。	全新和升级方法
cue-vm.2.1.3.pkg	主要语音邮件包文件。	全新、升级和引导帮助程序方法
cue-vm-lang-pack.2.1.3.pkg	语言包文件。	全新、升级和引导帮助程序方法
cue-vm-full.2.1.3.prt1	语音邮件包文件的最大有效负载。	全新和引导帮助程序方法
cue-vm-en_US-lang-pack.2.1.3.prt1	语言提示有效负载文件。仅需要其中之一。	全新和引导帮助程序方法（如果使用美国英语安装）
cue-vm-da_DK-lang-pack.2.1.3.prt1		全新和引导帮助程序方法（如果使用丹麦语安装）
cue-vm-en_GB-lang-pack.2.1.3.prt1		全新和引导帮助程序方法（如果使用英国英语安装）

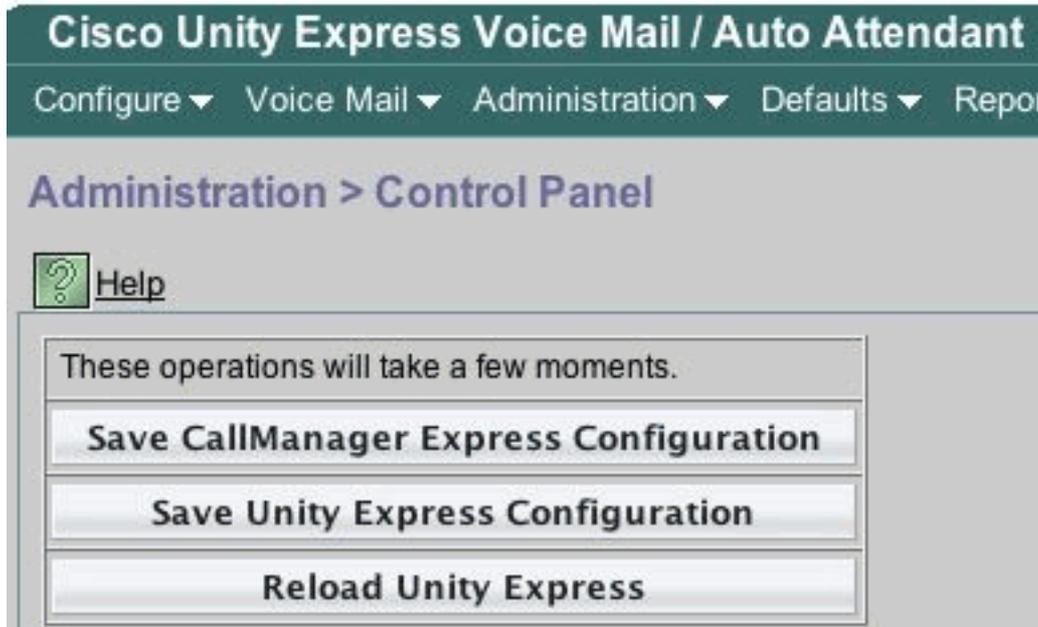
cue-vm-fr_FR-lang-pack.2.1.3.pt1		全新和引导帮助程序方法 (如果使用法语安装)
cue-vm-de_DE-lang-pack.2.1.3.pt1		全新和引导帮助程序方法 (如果使用德语安装)
cue-vm-pt_BR-lang-pack.2.1.3.pt1		全新和引导帮助程序方法 (如果使用葡萄牙 [巴西] 语安装)
cue-vm-it_IT-lang-pack.2.1.3.pt1		全新和引导帮助程序方法 (如果使用意大利语安装)
cue-vm-es_ES-lang-pack.2.1.3.pt1		全新和引导帮助程序方法 (如果使用西班牙 [欧洲] 语安装)
cue-vm-es_CO-lang-pack.2.1.3.pt1		全新和引导帮助程序方法 (如果使用西班牙 [哥伦比亚] 语安装)
cue-vm-upgrade.2.1.2_2.1.3.pt1	升级的主要语音邮件有效负载。	升级方法
cue-vm-en_US-upg-lang-pack.2.1.3.pt1	单个语言提示升级有效负载文件。仅需要其中之一。	升级方法 (如果当前使用美国英语)
cue-vm-fr_FR-upg-lang-pack.2.1.3		升级方法 (如果当前使用法语)
cue-vm-de_DE-upg-lang-pack.2.1.3.pt1		升级方法 (如果当前使用德语)
cue-vm-es_ES-upg-lang-pack.2.1.3.pt1		升级方法 (如果当前使用西班牙语 [欧洲])
cue-vm-license_XXmbx_ccm_2.1.3.pkg		Cisco CallManager 的 XX 邮箱许可证。
cue-vm-license_XXmbx_cme_2.1.3.pkg	Cisco CallManager Express 的 XX 邮箱许可证	只在容量增加或要更改集成类型时需要。

注意：升级方法所需的文件可能不同。如果版本之间的语言文件没有更改 (例如，从 2.1.3 升级到 2.2.2 时)，则不存在语言升级文件 (例如，不存在 cue-vm-en_US-upg-lang-pack.2.2.2.pt1)。

执行系统备份

不管使用哪种安装方法，第一步始终是保存活动配置。

使用 **write memory** CLI 命令或者在 GUI 中选择 **Administration > Control Panel** 然后选择 **Save Unity Express Configuration** 即可实现此目的。下图提供了一个示例：



备份数据。

对于此操作，Cisco Unity Express 必须为脱机状态。因此，如果暂时可以将传入呼叫路由至操作员或其他用户，则这是一个好办法，因为 Cisco Unity Express 语音邮件和自动总机在备份（或软件安装）期间无法运行。该升级方法无需还原任何信息。

如果您使用联机安装程序（全新或升级方法），您可以首先将软件下载到卡，执行备份，然后再进行安装。这可以减少系统不可用的时间，特别是在您必须通过速度缓慢的广域网 (WAN) 下载软件时。

请参阅 Cisco Unity Express 文档以获取合适的备份说明。可通过 GUI 或 CLI 执行备份。如果尚未配置，请预先输入备份服务器，然后将其保存为配置的一部分。例如：

```
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
```

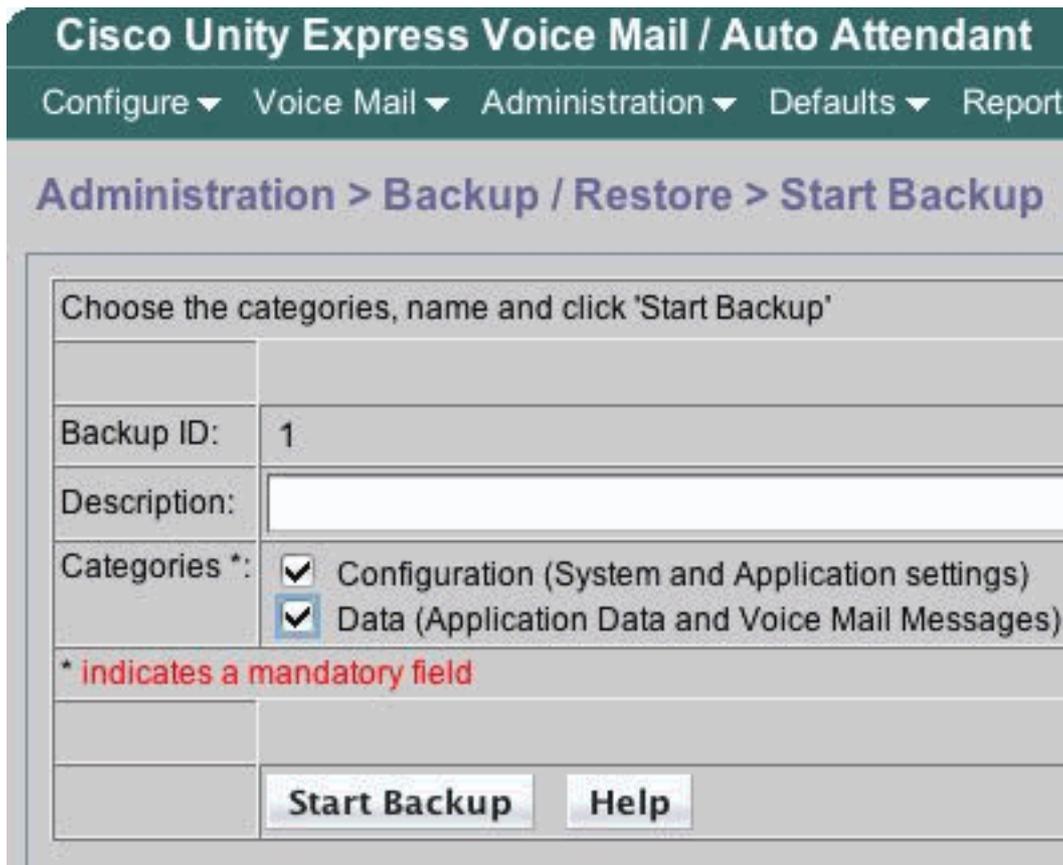
离线放置系统并发出 **backup category all** 命令以执行备份：

```
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
```

continue 命令会让系统再次联机。从此时起，到全新或引导帮助程序安装完成为止，不会保存任何更改（新的语音邮件等）。因此，请尽量缩短这段时间。

对于 GUI 用户，您可以选择 **Administration > Backup/Restore > Configuration** 执行备份，然后选择 **Administration > Backup/Restore > Start Backup** 开始备份。请确保勾选了 **Configuration** 和 **Data**。



The screenshot shows the Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant Administration interface. The breadcrumb navigation is **Administration > Backup / Restore > Start Backup**. The main content area contains a form with the following fields and options:

- Instruction: Choose the categories, name and click 'Start Backup'
- Backup ID: 1
- Description: (empty text box)
- Categories *: Configuration (System and Application settings) and Data (Application Data and Voice Mail Messages)
- Legend: * indicates a mandatory field
- Buttons: Start Backup and Help

如果需要使用引导帮助程序方法，您可以跳到[引导帮助程序安装方法部分](#)。否则，请继续阅读[使用联机安装程序部分](#)。

[使用联机安装程序](#)

联机安装程序可用于升级和全新安装方法。它可让您在安装之前在后台下载软件。这意味着在下载映像的整段时间中，Cisco Unity Express 模块仍然可以正常运行。因此，为了最大限度地减少停机时间，您可以下载软件、执行系统备份，然后使用已下载好的文件开始安装。

联机安装程序包括一些命令，这些命令有助于您了解该程序的操作。

在配置模式下，有必要配置下载服务器和路径（文件的下载源位置）。例如：

!--- 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
```

所有其他命令都不在配置模式下，它们处于命令模式下。

- **software download abort** — 中止当前的文件下载。
- **software download clean** *<package name>* — 使用配置中指定的 URL 下载所有用于全新方法的安装文件。
- **software download clean url** *<url with package name> username <user> password <passwd>* — 使用命令行中指定的 URL 下载所有用于全新方法的安装文件。
- **software download status** — 在您发出 **software download clean** 或 **software download upgrade** 命令后显示文件下载的状态。
- **software download upgrade** *<package name>* — 使用配置中指定的 URL 下载所有用于升级方法的升级文件。
- **software download upgrade url** *<url with package name> username <user> password <passwd>* — 使用命令行中指定的 URL 下载所有用于升级方法的升级文件。
- **software install clean** *<package name>* — 使用本地下载的文件下载并安装所有用于全新方法的文件。
- **software install clean url** *<url> username <user> password <passwd>* — 使用命令行中指定的 URL 下载并安装所有用于全新方法的文件。
- **software install upgrade** *<package name>* — 使用本地下载的文件下载并安装所有用于升级方法的文件。
- **software install upgrade url** *<url> username <user> password <passwd>* — 使用命令行中指定的 URL 下载并安装所有用于升级方法的文件。
- **software install downgrade** — 当前任何版本均不支持。将系统降级到以前的版本。在执行 **software install upgrade** 命令后，此操作可用。请查看 [Cisco Unity Express 发行版本注释以获取支持信息](#)。
- **software remove all** — 删除所有下载的文件。
- **software remove downgradefiles** — 删除所有可用于降级过程的文件。
- **software remove downloadfiles** — 删除所有先前使用 **software download** 命令下载的已下载文件。
- **show software directory download** — 显示下载目录的内容。
- **show software directory downgrade** — 显示降级目录的内容。
- **show software download server** — 显示在配置模式下通过 **software download server** 命令配置的下载服务器。

[全新安装方法](#)

在任何时候将正在运行的具有版本 2.0 或更新版本（从 CLI **show software version**）的 Cisco Unity Express 系统升级到不支持升级方法的版本时，请使用全新安装方法。

典型安装包括以下任务序列：

1. 在 Cisco Unity Express 配置模式下配置软件的 FTP 服务器和路径。例如：

```
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. 启动软件下载。例如：

```
!--- 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
```

注意：对于512 MB AIM-Cisco Unity Express卡，不支持后台下载功能。

3. 请确认您想要继续。已下载主要数据包、安装程序和语言包（此时为 cue-vm.2.2.1.pkg、cue-vm-installer.2.2.1.prt1 和 cue-vm-lang-pack.2.2.1.pkg）。此时将显示语言菜单。
4. 请选取正确的编号以选择所需语言。不同版本之间给定语言的菜单选择可能有所不同。在本文档发布时，系统一次只能支持一种语言。
5. 此时将再次出现语言菜单。请按 **x** 以结束语言选择。现在将在后台下载有效负载文件。
6. 请检查软件下载的状态（通常需要重复进行直到完成）。发出 **software download status** 命令。例如：

```
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
```

完成时，将显示消息 `Download request completed successfully`。如果出现问题（FTP 服务器不可达等），请发出 **software remove all** 命令，在重启下载前删除所有的已下载文件。

7. 如果需要，请保存配置（发出 **write memory** 命令）。
8. 执行 Cisco Unity Express 备份。请参阅[执行系统备份](#)。
9. 开始安装。

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

10. 请确认您想要继续。**注意：**此时将再次检查URL(如软件下载服务器命令中设置的)。如果出于某种原因在本地找不到安装程序需要的文件，则将再次从 FTP 服务器下载该文件。如果未使用 **software download server** 命令输入 URL，则将出现错误。
11. 请从语言菜单中重新选择语言。
12. 请按 **x** 以结束语言选择。
13. 系统将安装文件并重新启动。
14. 在系统启动后，将出现一条消息，此消息将开始安装后步骤。您始终需要开始安装并进行确认。

```
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. 系统检测先前的配置。此操作将运行先前已安装系统的配置 (**show running-config**)。它不包括任何语音邮件问候语、消息、脚本、提示等。如果这是升级安装，请还原信息。如果这是全新安装，则您通常不需要还原配置。

```
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. 如果在上一步骤中没有还原系统，则系统当前状态将允许您执行正常的安装步骤。必须使用用于 GUI 访问的管理员帐户输入 NTP 服务器、DNS 服务器和时区。如果还原了已保存的配置，则将从先前的配置获取所有设置。
17. 现在系统将所有的组件完全初始化。系统会开始进行差异较大的计数。这一步骤在 AIM-Cisco Unity Express 卡上可持续 15 分钟或更久。然后将提示您使用管理员帐户。
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. 系统现在已升级。遵从本文档内的[恢复说明](#)。

升级安装方法

在支持的情况下，当您从一个版本升级到另一个版本时，升级安装方法是最佳选择。请始终检查您计划升级到的版本的 [Cisco Unity Express 发行版本注释并了解您计划要进行升级的版本](#)。如果不受支持，则全新安装方法是次优选项。

典型的升级方法包括以下任务序列：

1. 在 Cisco Unity Express 配置模式下配置软件的 FTP 服务器和路径。

```

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. 启动软件下载。

```
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. 请确认您想要继续。

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

已下载主要数据包、升级和安装程序文件（例如，cue-vm.2.2.1.pkg、cue-vm-upgrade.2.1.3_2.2.2.prt1 和 cue-vm-installer.2.2.1.prt1）。

4. 请检查软件下载的状态（通常需要重复进行直到完成）。发出 **software download status** 命令

```
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.
```

完成时，**software download status** 的输出会显示 `Download request completed successfully`

5. 如果需要，请发出 **write memory** 命令以保存配置。

6. 执行 Cisco Unity Express 备份。请参阅[执行系统备份](#)。

7. 启动安装程序并进行确认以开始安装。

```
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]
```

注意：如果文件在本地不可用，系统会自动尝试从FTP服务器下载缺少的文件（如果已配置）。如果未配置FTP服务器，则将显示错误消息。系统将关闭，应用升级，然后再次重新启动。当它最终恢复时，升级已完成且系统将再次正常运行。

引导帮助程序方法是最后选用的安装方法。当系统损坏且无法再成功启动，或软件运行的所有版本均早于 2.0 时，必须使用此方法。

此方法在 [Unity Express 从 1.1 升级到 2.0 或 2.1 版本](#) 中有详细说明。

升级程序

Cisco Unity Express 版本 1.x 的软件升级涉及以下三个软件加载活动：

- 加载和配置引导加载程序。
- 加载适当的新许可证。
- 加载 Cisco Unity Express 软件。

加载并配置引导加载程序

完成这些步骤

1. 将 cue-installer.2.0.1 (或您计划加载的任何 Cisco Unity Express 软件版本的安装程序文件) 安装文件放置在 TFTP 服务器中，将其他文件放置在 FTP 服务器上 (请参阅 [表1](#))。
2. 建立与包含 Cisco Unity Express 模块的 Cisco IOS 路由器的连接 (通过 Telnet 或直接通过控制台)。在该处发出 **service-module service-engine <slot/0> session** 命令以连接到 **Cisco Unity Express 模块**。对于 Cisco Unity Express AIM，插槽编号是 0。例如：

```
[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. 确保您记下 Cisco Unity Express 的 IP 地址、子网掩码和默认网关。使用 **show interfaces** 和 **show ip route** 命令从 CLI 获取这些信息。

```
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. [备份您的数据。](#)
5. 在成功完成备份后，请发出 **reload** 命令以重新加载 Cisco Unity Express NM。
6. 当提示您 Please enter '***' ***。这可允许 Cisco Unity Express 进入引导加载程序模式。
7. 在 ServicesEngine boot loader> **config** 。
8. 在配置输出中显示的各种提示符中输入以下详细信息：Cisco Unity Express IP 地址Cisco Unity Express 子网掩码TFTP 服务器地址Cisco Unity Express 默认网关以太网接口为内部。为默认帮助程序映像输入 **cue-installer.2.0.1**。请确保默认引导始终为**磁盘**，默认引导加载程序始终为**主要**，且以太网接口始终设置为**内部**。

```
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. 系统将信息写入闪存，ServicesEngine boot loader>

[从安装程序加载新的 Cisco Unity Express 软件](#)

请完成以下步骤：

1. 在 ServicesEngine boot loader> **boot helper**。Cisco Unity Express 从 TFTP 服务器处引导帮助程序映像。系统现在从 TFTP 服务器加载安装程序包并从它进行引导。在引导进程结束时，将显示此菜单：

```
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. 输入 **1** 以安装新软件。
3. 需要输入数据包名称、服务器 URL 和 FTP 用户名/口令，然后进行确认：

```
Package name: cue-vm.2.0.1.pkg

Server url: ftp://14.80.227.128/2.0.1

Username: jdoue
```

```
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
```

注意：在本示例输出中，系统FTP到14.80.227.128，以用户"jdoue"身份登录，指定密码，移动到2.0.1目录，并检索文件cue-vm.2.0.1.pkg。也从同一目录取回文件 cue-vm-lang-pack.2.0.1.pkg。如果此步骤由于任何原因而失败，请确保这两个文件均存在于指定的路径且

指定的 FTP 用户有下载这些文件的正确权限。

4. 将出现语言菜单。在本示例中，选择 **4 (美国英语)**。仅能选择一种语言。选择语言后 (旁边标有 *)，请按 **x 完成**。

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
```

> **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**

注意：现在从同一FTP目录和路径下载cue-vm-full.2.0.1.prt1和cue-vm-en_US-lang-pack.2.0.1.prt1文件。如果此步骤中选择了美国英语，则仅下载 cue-vm-en_US-lang-pack.2.0.1.prt1 文件。其他语言有不同的语言包。

5. 系统完成安装、重新启动 (此时请勿按 *** 组合) 并运行安装后脚本。

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. 选择是否还原现有配置。如果未曾在系统上保存配置，则不会出现此选项。大多数情况下，当升级完成时，目标是具有与升级之前相同的配置和数据。在这种情况下，还原已保存的配置速度稍快。此已保存的配置仅是系统上的运行配置 (可使用 **show run 命令查看**)。它不包括任

何问候语、口头名称、消息等。这些内容仍然需要还原。但是，它包含 DNS 服务器、NTP 服务器和时区信息，如果不包含，则需要手动输入。

```
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. 如果在步骤 6 中选择了“n”，则将提示输入 DNS 服务器、NTP 服务器和时区。完成后，系统将通过启动所有的应用程序来完成开机自检安装。这将花费几分钟的时间。最后，将提示用户创建管理员用户 ID 和口令。

```
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: dnwldr_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. **重要信息**：对于与 Cisco CallManager 集成的系统，系统现在会尝试注册到 Cisco CallManager。对于 Cisco Unity Express 2.0 及更高版本，如果 Cisco Unity Express 注册过程中检测到除当前运行之外的 JTAPI 版本，则它将安装兼容的 JTAPI 库并重新启动。例如，Cisco Unity Express 2.1 版本附带与 Cisco CallManager 4.1 兼容的 JTAPI 库。Cisco Unity Express 2.1 系统首次注册到它支持的 4.1 以外的 Cisco CallManager (如 4.0 或 3.3) 时，它会加载新库并自动重新启动。如果 Cisco CallManager 正从一个版本升级到其他版本，则将执行相同的操作。这是正常现象。请查看发行版本注释以确保 Cisco Unity Express 和 Cisco CallManager 正确兼容。Cisco Unity Express 2.0 (例如) 不支持 Cisco CallManager 4.1。因此，它不起作用。

9. 输入 **show software versions** 命令以验证系统软件。

```
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
```

注意：您不必担心主引导加载程序版本和辅助引导加载程序版本之间的差异。这是正常现象。

10. 请验证应用的软件许可证。具体而言，请验证集成类型 (Cisco CallManager Express 或 Cisco CallManager) 以及端口和邮箱的数量。

```
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. 如果需要，请执行[系统还原](#)。

还原系统

您可使用 GUI 或 CLI 还原系统。Cisco Unity Express 文档对此主题进行了进一步详细讨论。此特定部分举例说明了 CLI 的使用方法。准备还原时应考虑以下事项：

- 您想要还原的备份信息必须来自 Cisco Unity Express，其版本应低于或等于您想要还原的系统版本。例如，请勿尝试将 2.1.3 系统的备份还原到 2.0.1 系统。
- 备份系统应该具有与您计划还原的系统类型 (CallManager 或 CallManager Express) 相同的许可证。
- 备份系统应该具有与您计划还原的系统相同或更低容量的许可证。技术上而言，还原到具有更小许可证的系统并无问题。但是，如果备份具有的邮箱或占用的语音邮件存储多于新系统可支持的量，则还原将失败。
- 备份系统应该具有与您计划还原的系统相同的语言。有关详细信息，请参阅[常见问题](#)部分。

完成以下步骤以还原系统：

1. 让系统处于脱机状态。如果您未还原先前的配置（或更改了某些信息），您可能需要更改备份服务器信息。还原后，Cisco Unity Express 必须重新启动以加载还原的配置。例如：

```
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:
```

2. 还原后重新启动 Cisco Unity Express 以加载还原配置。

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

注意：实际恢复ID（本例中为1）特定于备份集。检查 history.log 文件以获取最近的 ID。有关备份和还原的详细信息，请参阅[使用 Microsoft FTP 服务器执行 Cisco Unity Express 备份和恢复](#)。您也可参阅一般文档中的备份和还原指南，例如[备份和还原数据](#)。

3. 访问 <http://<ip address of the CUE>> 以登录 Cisco Unity Express 网页。使用管理员帐户登录。如果先前已执行还原，则您无需更改任何信息。但是，它会要求您重新运行初始化向导。向导结束后会将您注销。

[常见问题](#)

[我有一个工作系统，并且我想要更改语言（同时将所有数据保存在系统上）。需要采用怎样的步骤？](#)

官方并未制定这一程序。但是，可以预先使用一定的规划来执行。问题是所有用户、音频提示、触发器以及一些自定义脚本步骤可能具有除系统默认语言（已加载语言）以外的定义语言。如果这些项目未经适当处理，则您登录语音邮件后，将不会出现音频，且会导致其他问题。

首先，请从 CLI 发出 **show users** 命令以获取用户列表。然后发出 **show user detail username userid** 命令以浏览每一条信息。对于语言，请确保指定 **systemDefault**。在大多数版本中，您还可以发出命令 **show sysdb /sw/local/users | inc preferredLanguage**。它将输出所有的用户及其语言列表。如果此字段为空，则将使用 **systemDefault** 语言。例如：

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

在此示例输出中，userid gpburdell en_US ckent Administrator systemDefault 这意味着如果将系统更改为除美国英语 (en_us) 之外的任何语言，此用户将无法正常工作。例如，当此用户登录语音邮件，在身份验证后，将不会出现任何音频。要进行更正，每个具有设定语言的用户都应该将它删除。对于此示例输出，您将配置 **no user gpburdell language en_US**。

注意： 这一步骤需在 CLI 的命令模式而非配置模式中完成。

接下来，请发出 **show ccn prompts** 命令以获取所有的音频提示列表。必须对每个提示进行手工备份。您可通过 GUI 登录并单独下载每个文件，或使用 **ccn copy prompt myprompt.wav url ftp://1.2.3.4/myprompt.wav username userid password mypass** 命令将每个文件都复制到 FTP 服务器。如果未完成此步骤，则提示将消失且无法通过常规的还原过程进行还原。当使用新语言重新初始化系统时，可再次通过 GUI 或 CLI 上载这些提示。

请确保所有的触发器都具有 systemDefault 区域。从 CLI 发出 **show ccn trigger** 命令。如果已为除 systemDefault 之外的任何触发器设置了区域，则输入配置模式并从触发器删除该区域。

最后，如果正在使用自定义的自动总机，则应检查每一步骤是否存在可能的语言从属关系。大多数步骤均无此项。但是，生成提示的一些步骤会允许指定语言。这种情况并不普遍。但是，由于 Cisco Unity Express 当前不支持系统使用多种语言，因此应单独备份所有的自定义脚本。采用类似于通过 GUI 下载提示的方式，可以从 GUI 中的 **Voicemail > Scripts** 菜单下载脚本。在更改语言后，需从相同的位置上载这些脚本。

完成这些步骤后，您可使用全新方法或引导帮助程序方法执行常规安装。然后请继续还原并重新上载所有提示和脚本文件。

如果您已执行某个备份、已加载新建的软件（使用其他语言）并已还原旧的配置和数据，则请检查是否存在任何配置了除 systemDefault 之外语言的用户。发出 **show users detail** 命令或 **show sysdb /sw/local/users | inc preferredLanguage** 命令以完成此操作。对于任何配置了与已安装语言不匹配的用户的用户，必须进行更改。必须删除所有的自定义脚本和提示。必须将这些自定义脚本和提示手动上载到系统并进行配置。

接下来，请测试自动总机和一些语音信箱。请确保在登录语音邮件邮箱时能听到系统问候语（“you have no new messages”等）。也应检查自动总机以确保所有提示都已正确上载。

我需要安装新的许可证文件以获得升级的容量。应该使用怎样的步骤？

假设您运行 Cisco Unity Express 版本 2.0 或更新版本，您需要使用全新安装方法。请记住在进行此更改前进行备份。请遵循[全新安装说明，但有一点例外，请发出 software install clean <licensefilename>](#) 命令（而非 Cisco Unity Express 语音邮件包名称）。许可证文件需要为同一类型（CallManager 或 CallManager Express）且必须来自当前运行的相同的 Cisco Unity Express 版本。show software version 命令会验证这一点。它也需要大于或等于当前安装的版本。show software license 命令会验证这一点。将要求您确认将要执行的操作，然后安装文件。完成时，请发出 reload 命令，这样系统可以使用新的许可证启动。完成时，请发出 show software license 命令以验证此更改。您可能还需要重新配置邮箱默认值以说明邮箱支持的其他号码。例如，如果您最初使用 12 用户许可证安装系统，则默认语音邮箱的大小将变得非常大。（系统用语音邮件存储的数量除以组和个人邮箱的最大数量，从而计算出默认的邮箱大小）。如果已升级系统以支持其他邮箱，但是语音邮件存储的数量保持不变，则在达到总的语音邮件限制时，系统将不再允许添加邮箱。（创建新邮箱时，已从创建时该最大邮箱存储空间中确定了默认的存储数量）。因此，通常可能需

要减少现有邮箱并/或更改默认的邮箱大小（用于新邮箱）。[show voicemail limits](#)、[show voicemail usage](#) 和 [show voicemail mailboxes](#) 命令可用于做出这些决策。

[我需要将许可证类型从 CallManager/CallManager Express 更改为 CallManager Express/CallManager 许可证并保存所有数据。如何才能执行此操作？](#)

此操作目前尚未得到官方支持。

[在尝试升级 CUE 时，收到此错误消息：“错误：“不允许子系统 \[Global manifest\] 从 \[2.3.3\] 升级到 \[2.3.4\]。”如何解决此问题？](#)

如果在使用升级方法时收到此错误，则建议使用[全新安装方法方法](#)以避免此错误。

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)