

Guía paso a paso para actualizar UCCX versión 15

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Información general](#)

[Configurar](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para actualizar Unified Contact Center Express (UCCX) de 12.5 SU2 a 15.0, incluidas las rutas de actualización de 12.5, 12.5 SU1 y 12.5 SU3 a 15.0 y posteriores. Siga el procedimiento correcto para evitar que se produzca un error en la actualización.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- VMware ESXi
- Cisco Smart Software Manager (CSSM)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCX versión 12.5 SU2
- VMware ESXi 7.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Información general

Solo podemos actualizar a Unified CCX 15.0 desde las versiones 12.5(1), 12.5(1) SU1, 12.5(1) SU2 y 12.5(1) SU3 de Unified CCX

- Realice la tarea previa a la actualización de instalar el archivo COP como se menciona en la Guía de instalación y actualización de UCCX, versión 15.0.:

1. Obtain the pre-upgrade COP from <https://software.cisco.com/download/home/270569179>.

The following table lists the release versions and their corresponding COP files to upgrade to Release 15.0:

Table 2. Release Versions and COP Files for Unified CCX

| Version | Release 15.0 Pre-Upgrade COP Name |
|-------------|-----------------------------------|
| 12.5(1) | ucos.keymanagement.v01.cop.sgn |
| 12.5(1) SU1 | ucos.keymanagement.v02.cop.sgn |
| 12.5(1) SU2 | ucos.keymanagement.v02.cop.sgn |
| 12.5(1) SU3 | No COP required. |

- Asegúrese de realizar la instalación del archivo cop y actualizar sólo desde CLI.
- Asegúrese de que UCCX se está ejecutando con Linux Filesystem ext4. Si se está ejecutando con ext3, vuelva a generar el servidor antes de actualizar a la versión 15. Utilice el comando dado para verificar la versión del sistema de archivos show tech system kernel modules

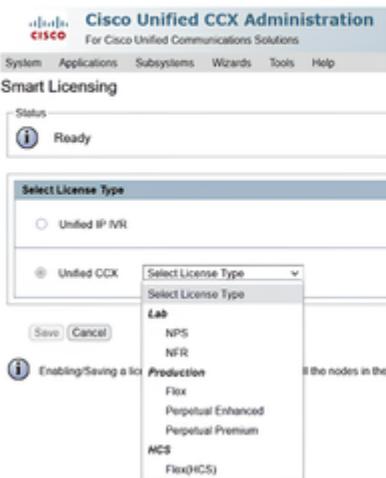
```
ip_tables          27126  3  iptable_filter,iptable_mangle
ext4              584133  4
mbcache           14958   1  ext4
jbd2              107486  1  ext4
sr_mod            22416   0
cdrom             42600   1  sr_mod
ata_generic       12923   0
pata_acpi         13053   0
```

- Realice una copia de seguridad de DRS correcta antes de realizar la actualización
- Cambios de Smart License

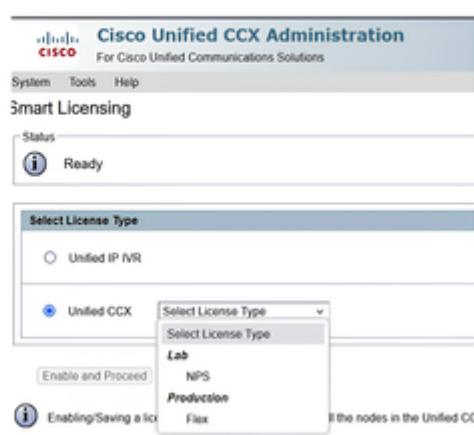


Nota: Nota: Flex de Production y NPS de LAB son el tipo de licencia disponible para una instalación nueva y una versión actualizada de 15.0. Licencia Premium y Estándar Perpetual si se registra antes de la actualización, en backend se cancela el registro y solicita volver a elegir el tipo de licencia y, a continuación, debe registrarse.

12.5 SU3 or earlier



UCCX 15



- Asegúrese de que está ejecutando la máquina virtual UCCX en Esxi versión 7.0 o superior; de lo contrario, la actualización a 15 fallará.

Configurar

Paso 1: Compatibilidad con CUCM

Verifique la compatibilidad con CUCM y otros servidores relacionados antes de continuar con la actualización como se menciona en la documentación de la matriz de compatibilidad de UCCX 15. Aquí tiene la versión de CUCM compatible con UCCX 15.

| Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) and Business Edition 6000 and 7000 (FN 1) | | |
|---|-----------|------|
| 12.x | 14 (FN 9) | 15 |
| 12.5(1) | 14.0 | 15.0 |

Paso 2: Tarea previa a la actualización

1. Asegúrese de que su versión actual es UCCX 12.5 SU2 y, a continuación, instale el archivo cop "[ucos.keymanagement.v02.cop.sgn](#)" antes de actualizar a UCCX 15.
2. Después de descargar el archivo Cop "ucos.keymanagement.v02.cop.sgn", puede ponerlo en su servidor SFTP y cuando inicie su actualización UCCX, puede dar la dirección IP, el nombre de usuario del servidor SFTP, el usuario y la contraseña, y el directorio de SFTP para que UCCX pueda elegir la copia del servidor SFTP.
3. Primero, instale el archivo COP "ucos.keymanagement.v02.cop.sgn" en el editor y el suscriptor uno por uno desde la CLI mediante el comando: `utils system upgrade begin`
4. Verifique que si se instala correctamente mediante la ejecución del comando CLI: `show version active`

Paso 3: Modificar el SO invitado y la vRAM según los requisitos de OVA

1. Cierre el publicador UCCX
2. Cambie el sistema operativo invitado a Alma Linux 8(64 bits) u Otro Linux(64 bits)
3. Modifique la vRAM de 10 GB a 16 GB para un perfil de agente de 100. Para un perfil de agente de 400, debe configurar 24 GB de vRAM. Consulte la guía de virtualización de UCCX.

| Supported Versions of Community Enterprise Operating System(Alma Linux) = 8 (64-bit) Click for "IOPS" | | | | | |
|--|---|-----------------------------|-------|----------|------|
| Component & Capacity Point | VM Configuration Requirements click to download OVA file | | | | |
| | vCPU | Physical CPU Base Frequency | vRAM | vDisk | vNIC |
| 100 Agents See notes | 2 | 2.00 GH | 16 GB | 1x 146GB | 1 |
| 400 Agents See notes | 4 | 2.50 GH | 24 GB | 2x 146GB | 1 |

4. Encienda el servidor

5. Realice lo mismo en el suscriptor

Paso 4: Actualizar vmtools para abrir

1. Asegúrese de que el tipo de VM sea open-vm-tools. Utilice el comando `utils vmtools status` para conocer el tipo de vm-tools. Ejecute el comando `utils vmtools switch open` para cambiar el tipo de VM

```
admin:  
admin:  
admin:utils vmtools switch  
    utils vmtools switch native  
    utils vmtools switch open  
  
admin:utils vmtools switch open
```

2. El comando actualiza las vm-tools y reinicia la VM. Después del reinicio, ejecute utils vmtools status y verifique el tipo de VM.

```
admin:  
admin:utils vmtools status  
The vmtools installed on this server is running  
Version: 10.1.5.59732  
Type: open-vm-tools  
admin:
```

Paso 5: Actualización a UCCX 15

1. Descargue la ISO para UCCX 15 : ([UCSInstall_UCCX_15_0_1_UCOS_15.0.1.10000-27.sgn.iso](#))
2. Después de descargar el archivo ISO de UCCX para 15, puede ponerlo en su servidor SFTP.
3. Siempre recomendamos actualizar UCCX a través de CLI y aquí están los comandos para actualizar UCCX a través de CLI utils system upgrade begin (First On Publisher).



Nota: No realizar la versión del switch

-
4. Una vez que la actualización se haya completado en Pub, ejecute utils system upgrade begin on Subscriber.



Nota: No realizar la versión del switch

-
5. Ejecute estos comandos para verificar las particiones activas e inactivas después de la actualización.

show version active - Para ver la versión actual

show version inactive - Para ver la nueva versión

Paso 6: Realizar la versión del switch



Nota: Asegúrese siempre de que todos los servidores de paneles de terceros y los servidores WFM que consultan la base de datos de Unified CCX externamente se apaguen antes del proceso de versión del switch. Estos servidores pueden causar conflictos en las operaciones de la base de datos.

utils system switch-version (Primero en pub).

Asegúrate de que todos los servicios estén en Pub. A continuación, haga lo mismo en Sub.

utils system switch-version (Luego en sub).

Espere a que aparezcan los servicios.

Paso 7: Verificar licencia

Administración de CCX > Sistema > Administración de licencias

- Si anteriormente se utilizaba una licencia Perpetual Premium o Standard antes de la actualización, el sistema primero debe anular su registro en el servidor. A continuación, se le solicitará que seleccione de nuevo un tipo de licencia y continúe con el registro.
- Si se utilizó una licencia Flex antes de la actualización, el sistema continuará con la licencia Flex más adelante.

Paso 8: Comprobar replicación de base de datos

1. Compruebe el estado de replicación después de la actualización:

Para comprobar la replicación de la plataforma (primero en pub y luego en sub)= utils dbreplication runtimestate

Para comprobar Enterprise Replication (primero en pub y luego en sub)= utils uccx dbreplication status

2. Reinicie el mismo desde Publisher si no está configurado correctamente

Replicación de la plataforma - utils dbreplication reset all

Enterprise Replication - utils uccx dbreplication reset all

Ruta de actualización admitida de 12.5(1), 12.5(1) SU1 y 12.5(1) SU3

Aquí está la información de la ruta de actualización de otras versiones compatibles

1. Obtain the pre-upgrade COP from <https://software.cisco.com/download/home/270569179>.

The following table lists the release versions and their corresponding COP files to upgrade to Release 15.0:

Table 2. Release Versions and COP Files for Unified CCX

| Version | Release 15.0 Pre-Upgrade COP Name |
|-------------|-----------------------------------|
| 12.5(1) | ucos.keymanagement.v01.cop.sgn |
| 12.5(1) SU1 | ucos.keymanagement.v02.cop.sgn |
| 12.5(1) SU2 | ucos.keymanagement.v02.cop.sgn |
| 12.5(1) SU3 | No COP required. |

[ucos.keymanagement.v01.cop.sgn](#)

[ucos.keymanagement.v02.cop.sgn](#)

Antes de actualizar a la versión 15, instale el archivo COP de preactualización adecuado en la versión actual y, a continuación, realice exactamente los mismos pasos descritos anteriormente en este documento.

Información Relacionada

[Guía de instalación y actualización de Cisco Unified Contact Center Express, versión 15.0](#)

[Virtualización para Cisco Unified Contact Center Express](#)

[Notas de la versión de la solución Cisco Unified Contact Center Express, versión 15.0](#)

[Matriz de compatibilidad de software de Unified CCX para 15](#)

[Guía de operaciones y administración de Cisco Unified Contact Center Express, versión 15.0](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).