

Guía paso a paso para actualizar CCP a la versión 15

Contenido

Introducción

Este documento describe los pasos de actualización de Customer Collaboration Platform (CCP) de las versiones 12.5, 12.5 SU1, 12.5 SU2 y 12.5 SU3 a 15.0 y el procedimiento correcto para evitar que se produzca un fallo en la actualización.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Customer Collaboration Platform (CCP)
- VMware ESXi

Componentes Utilizados

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

- CCP versión 12.5 SU3
- 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 CCP 15.0 desde las versiones CCP 12.5(1), 12.5(1) SU1, 12.5(1) SU2 y 12.5(1) SU3

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

Table 3. Release Versions and COP Files for Customer Collaboration Platform

Version	Release 15.0 Pre-Upgrade COP Name
12.5(1)	ciscohcp.keymanagement.v01.cop.sgn ciscohcp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn
12.5(1) SU1	ciscohcp.keymanagement.v02.cop.sgn ciscohcp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn
12.5(1) SU2	ciscohcp.keymanagement.v02.cop.sgn ciscohcp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn
12.5(1) SU3	ciscohcp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn

- Asegúrese de realizar la instalación del archivo cop y actualizar sólo desde CLI.
- Asegúrese de que el CCP 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.
- Realice una copia de seguridad de DRS correcta antes de realizar la actualización
- 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 UCCX

Verifique la compatibilidad de CCP con UCCX y otros servidores relacionados antes de continuar con la actualización, como se menciona en la documentación de la matriz de compatibilidad de UCCX 15.

Solution Products and Components

Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) and Business Edition 6000 and 7000(FN 1)			Gateways for Outbound Agent and IVR ^(FN2,4)	Customer Collaboration Platform (CCP) ^(FN6)	Cisco Instant Messaging and Presence (IM&P) ^(FN5)	Cisco Smart Software Manager On-Prem (Cisco SSM On-Prem) ^(FN 8)
12.x	14 ^(FN 9)	15				
12.5(1)	14.0	15.0	Router Series <ul style="list-style-type: none"> ■ 43XX ■ 44XX ■ Catalyst 8200, 8300, and 8500 Cisco IOS ^(FN 3) <ul style="list-style-type: none"> ■ 17.6 ■ 17.9 ■ 17.10 ■ 17.11 ■ 17.12 ■ 17.13 ■ 17.14 ■ 17.15 	15.0	<ul style="list-style-type: none"> ■ 12.5(1) ■ 14.X 	9-202412 ^(FN 7)

Paso 2: Tarea previa a la actualización

1. Asegúrese de que su versión actual es CCP 12.5 SU3, luego instale el archivo cop "[ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn](#)" antes de actualizar a CCP 15
2. Después de descargar el archivo Cop "ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn", puede ponerlo en su servidor SFTP y cuando inicie su actualización CCP, puede dar la dirección IP, el nombre de usuario de su servidor SFTP, el usuario y la contraseña, y el directorio de SFTP para que CCP pueda elegir la copia del servidor SFTP.
3. Primero, instale el archivo COP "ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn" en el servidor a través de CLI usando el comando: `utils system upgrade begin`
4. Verifique que si se instala correctamente mediante la ejecución del comando CLI: `show version active`

```

admin:
admin:
admin:show version active
Active Master Version: 12.5.1.11003-470
Active Version Installed Software Options:
ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop
admin:
admin:

```

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

1. Apague el servidor CCP
2. Cambie el sistema operativo invitado a Alma Linux 8(64 bits) u Otro Linux(64 bits)
3. Modifique la vRAM de 8 GB a 10 GB para implementaciones pequeñas. Para implementaciones grandes, debe configurar 14 GB de vRAM. Consulte la guía de virtualización de CCP

Version 15.0

[\(top\)](#)

Component & Capacity Point	VM Configuration Requirements click to download OVA file for this version					
	vCPU	Megahertz (MHz)	Physical CPU Base Frequency	vRAM	vDisk	vNIC
Small deployment option	2	4390	2.50 GHz	10 GB	2 x 80 GB	1
Large deployment option	4	8000	2.50 GHz	14 GB	1 x 146GB 1 x 256GB	1

Notes:

- For more details, see [Notes for VM Configurations and IOPS](#) or [Notes for Megahertz Sizing](#).
- For all other details on hardware and VMware support, refer to [Cisco Collaboration Infrastructure](#).
- Refer to [Quote Collab](#) for modeling VM placement on a user defined hardware configuration.

4. Aumente la memoria de vídeo total a 8 MB navegando hasta (Editar configuración -> Propiedades de máquina virtual -> Hardware virtual -> seleccione Tarjeta de vídeo -> Especificar configuración personalizada -> establecer Memoria de vídeo total a 8 MB)

5. Encienda la máquina virtual

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 CCP 15

1. Descargue la ISO para CCP 15 : ([UCSInstall CCP 15 0 1 UCOS 15.0.1.10000-24.sgn](#))

2. Después de descargar el archivo CCP ISO para 15, puede ponerlo en su servidor SFTP.

3. Siempre recomendamos actualizar CCP a través de CLI y estos son los comandos para actualizar CCP a través de CLI:

```
utils system upgrade begin
```

4. Ejecute los comandos dados 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
```

```
admin:
admin:show version active
Active Master Version: 12.5.1.11003-470
Active Version Installed Software Options:
ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop
admin:
admin:
admin:show version inactive
Inactive Master Version: 15.0.1.10000-24
Inactive Version Installed Software Options:
No Installed Software Options Found.
admin:
admin:
```

Paso 6: Realizar la versión del switch

```
utils system switch-version
```

Asegúrese de que todos los servicios están funcionando.

```
admin:
admin:show version active
Active Master Version: 15.0.1.10000-24
Active Version Installed Software Options:
No Installed Software Options Found.
admin:
admin:
admin:show version inactive
Inactive Master Version: 12.5.1.11003-470
Inactive Version Installed Software Options:
ciscocep.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop
admin:
```

Paso 7: Verificar el acceso a la GUI

- Verifique si la IP del equipo que accede está en la lista de permisos o no.

```
utils permitlist admin_ui list
```

- Agregue o elimine las direcciones IP de la lista de permisos si es necesario

```
utils permitlist admin_ui add
```

```
utils permitlist admin_ui delete
```

Paso 8: Verificar el estado de CCP del servidor UCCX

1. Compruebe la integración con el servidor UCCX desde Administración de Cisco Unified CCX -> Subsistemas -> Chat y correo electrónico -> Configuración de CCP y compruebe que el estado de CCP aparece en verde para todos los componentes
2. Verifique si el certificado Tomcat se intercambia correctamente entre UCCX y CCP después de la actualización
3. Compruebe la integración con los servidores de correo electrónico y chat

Ruta de actualización admitida de 12.5(1), 12.5(1) SU1 y 12.5(1) SU2

A continuación se muestra la información de la ruta de actualización de otras versiones compatibles

Table 3. Release Versions and COP Files for Customer Collaboration Platform

Version	Release 15.0 Pre-Upgrade COP Name
12.5(1)	ciscoccp.keymanagement.v01.cop.sgn ciscoccp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn
12.5(1) SU1	ciscoccp.keymanagement.v02.cop.sgn ciscoccp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn
12.5(1) SU2	ciscoccp.keymanagement.v02.cop.sgn ciscoccp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn
12.5(1) SU3	ciscoccp.15.0.PREUPGRADE- ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn

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

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

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

Referencias

[Guía de instalación y actualización de la Plataforma de colaboración con clientes de Cisco, versión 15.0](#)

[Virtualización para la plataforma de colaboración con clientes de Cisco \(anteriormente conocida como SocialMiner\)](#)

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

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

[Utilización de puertos en SocialMiner](#)

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).