

Aggiornamento della soluzione Unified CCE 12.0(1) con Windows 2016 e SQL 2017 - Procedura di aggiornamento a terra comune

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Common Ground Upgrade del sistema operativo Microsoft dal 2012 al 2016](#)

[Attività di pre-aggiornamento](#)

[Macchina virtuale](#)

[Sistema operativo Windows](#)

[Applicazione CCE](#)

[Aggiorna Windows al sistema operativo 2016](#)

[Passaggi successivi all'aggiornamento](#)

[Aggiornamento di base comune di Microsoft SQL dal 2014 al 2017](#)

[Attività di pre-aggiornamento](#)

[Aggiorna SQL a 2017](#)

[Passaggi successivi all'aggiornamento](#)

[Installazione di patch Unified CCE per il supporto di Windows 2016 e SQL 2017](#)

[Attività di preinstallazione](#)

[Install](#)

[Fasi post-installazione](#)

[Installazione di patch CVP per il supporto di Windows 2016](#)

[Attività di preinstallazione](#)

[Install](#)

[Fasi post-installazione](#)

Introduzione

Questo documento descrive in dettaglio i passaggi necessari per eseguire un aggiornamento di base comune di un server 12.0(1) Unified Contact Center Enterprise (CCE) esistente su sistema operativo Windows 2012 e SQL (Structured Query Language) 2014 a Windows OS 2016 e SQL 2017.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Customer Voice Portal (CVP)
- Sistema operativo Microsoft Windows
- Microsoft SQL

Componenti usati

Le informazioni utilizzate nel documento si basano sulla soluzione CCE versione 12.0(1).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, verificare di aver compreso l'impatto potenziale di qualsiasi passaggio.

Premesse

Microsoft ha annunciato la fine del supporto mainstream per il sistema operativo windows 2012 nel 2018 (*supporto esteso valido fino al 2023*). Questo spinge la Cisco Contact Center Business Unit (BU) a rendere il software CCE compatibile con Windows 2016 OS e SQL 2017. Il presente documento intende coprire tutti gli aspetti relativi all'aggiornamento di base comune di CCE 12.0 attraverso le seguenti sezioni:

- Common Ground Upgrade del sistema operativo Microsoft dal 2012 al 2016
- Aggiornamento di base comune di Microsoft SQL dal 2014 al 2017
- Installazione di patch Unified CCE per il supporto di Windows 2016 e SQL 2017
- Installazione di patch CVP per il supporto di Windows 2016

Una domanda comune che è emersa è che cosa succede se un partner o un cliente ha ordinato i supporti prima del luglio 2004, vale a dire che il supporto di cui dispongono è solo per l'installazione su Windows 2012, come possono ricevere nuovi supporti da installare direttamente su Windows 2016. Gli scenari seguenti risponderanno a questa domanda.

- Supporto di installazione standard Clienti e partner possono tornare a PUT e utilizzare il proprio SWSS esistente per ordinare nuovi supporti. La nuova implementazione sarà per l'installazione diretta di Windows Server 2016/SQL Server 2017.
- Supporti di installazione NFR (Not For Resale) I clienti con supporti NFR devono seguire la stessa procedura descritta sopra, tornare a PUT e ordinare una nuova copia dei supporti. I partner con supporti NFR devono riordinare il kit NPS CCE. Si tratta di un ordine di \$0.00 e verrà evaso con supporti che supportano l'installazione diretta in Windows 2016.

Common Ground Upgrade del sistema operativo Microsoft dal 2012 al 2016

Sui server core CCE è supportato l'aggiornamento in massa del sistema operativo Windows dal 2012 al 2016, questo modulo spiega i passaggi necessari per l'aggiornamento insieme all'attività di pre e post-aggiornamento necessaria sulle macchine virtuali CCE.

Attività di pre-aggiornamento

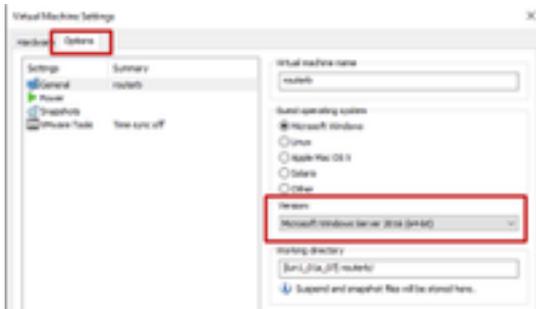
Eseguire queste attività comuni di pre-aggiornamento per la macchina virtuale host, il sistema operativo Windows e l'applicazione CCE.

Macchina virtuale

a) Versione hardware VM: Nel client vSphere, assicurarsi di aver aggiornato la versione hardware della VM alla versione 11. In questo modo è possibile risolvere vulnerabilità quali Specter e Meltdown.

b) Sistema operativo guest : Passare al sistema operativo guest Microsoft Windows Server 2016 (64 bit) eseguendo la procedura seguente:

- Verificare che la VM sia spenta.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla macchina virtuale, selezionare **Modifica impostazioni > Opzioni > Opzioni generali** e selezionare il sistema operativo guest come Microsoft Windows Server 2016 (64 bit), come mostrato nell'immagine.



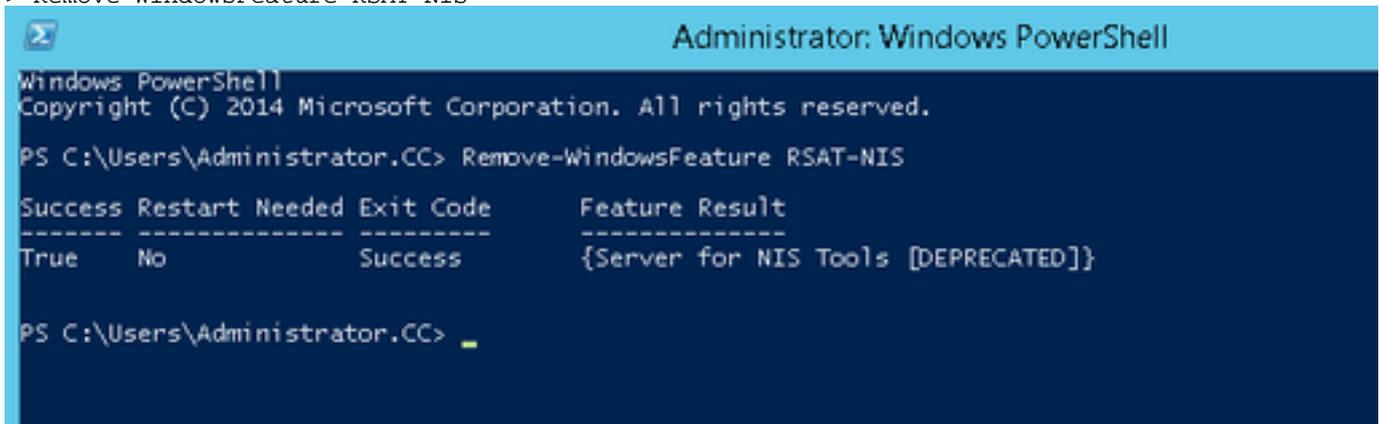
c) Requisiti di spazio: verificare che la macchina virtuale disponga di spazio sufficiente prima dell'aggiornamento. L'aggiornamento del sistema operativo a Windows Server 2016 richiede almeno 32 GB di spazio sul disco rigido primario.

Sistema operativo Windows

a) Strumenti NIS: Windows 2016 non supporta lo strumento server per NIS. Per rimuovere la funzionalità Strumenti di Server per NIS, eseguire la procedura seguente:

- Opzione 1: Powershell Eseguire il comando seguente da Powershell (accesso amministratore)

```
> Remove-WindowsFeature RSAT-NIS
```



```
Administrator: Windows PowerShell
Windows PowerShell
Copyright (C) 2014 Microsoft Corporation. All rights reserved.

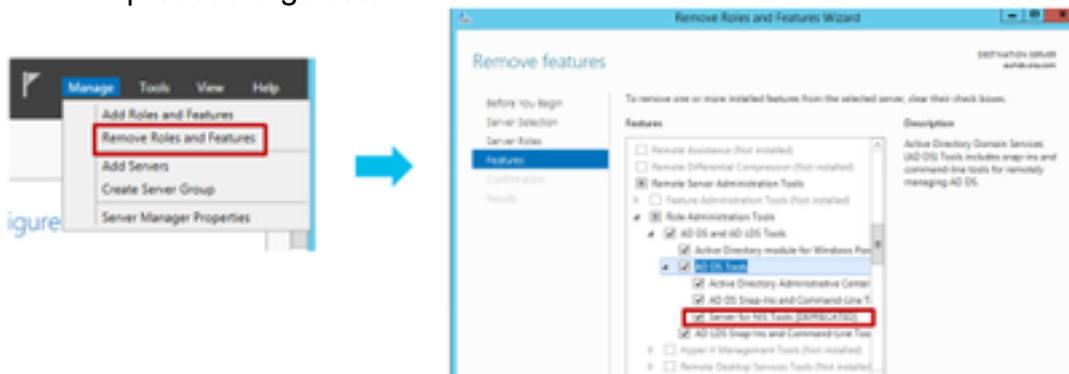
PS C:\Users\Administrator.CC> Remove-WindowsFeature RSAT-NIS

Success Restart Needed Exit Code      Feature Result
-----
True     No                Success      {Server for NIS Tools [DEPRECATED]}

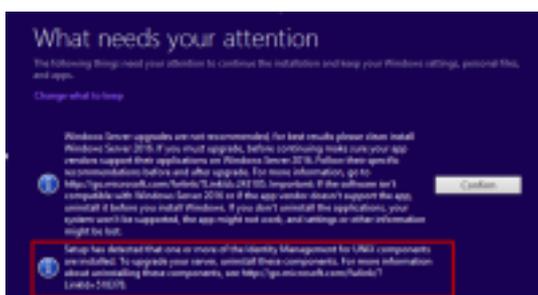
PS C:\Users\Administrator.CC> _
```

- Opzione 2: Server Manager Passare a Server Manager e aprire la **Rimozione guidata**

ruoli e funzionalità. Nella pagina Rimuovi funzionalità espandere **Strumenti di amministrazione remota del server > Strumenti di amministrazione ruoli > Strumenti di Servizi di dominio Active Directory e AD LDS > Strumenti di Servizi di dominio Active Directory**. Deselezionare Strumenti per Server per NIS [DEPRECATO] e continuare la procedura guidata.



Nota: Se gli strumenti NIS non vengono rimossi, l'aggiornamento di Windows 2016 si interrompe con l'avviso evidenziato, come mostrato nell'immagine.



Nota: In alcuni casi, dopo l'aggiornamento del sistema operativo, il servizio Windows Netlogon può essere spostato allo stato ARRESTATO e MANUALE. Assicurarsi che il servizio sia impostato su automatico e avviato affinché xp_logininfo funzioni. Per ulteriori informazioni su questo comportamento, vedere l'articolo della Microsoft Knowledge Base ['https://docs.microsoft.com/en-us/troubleshoot/windows-server/identity/netlogon-service-not-start-automatically'](https://docs.microsoft.com/en-us/troubleshoot/windows-server/identity/netlogon-service-not-start-automatically)

Nota: il riavvio del server non è necessario

Applicazione CCE

- a) Servizi: impostare i servizi su manuale tramite **CCE Service Control** e interrompere tutti i servizi.
- b) Registro di sistema di DBMaintenance: nei registratori verificare che il Registro di sistema di DBMaintenance sia impostato su 1 per disabilitare le modifiche alla configurazione durante la procedura di aggiornamento. Aprire Windows regedit e passare a:
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\\RouterA-B\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance, impostare la chiave su 1.

Aggiorna Windows al sistema operativo 2016

Segui questi passaggi per aggiornare Windows 2012 a Windows 2016:

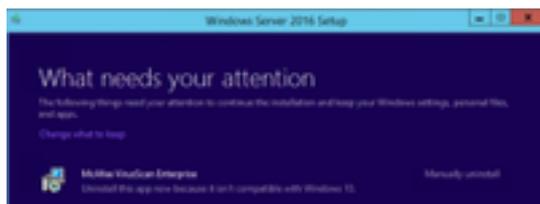
Passaggio 1. Selezionare l'opzione Scarica e installa aggiornamenti (scelta consigliata) se il server ha accesso a Internet, altrimenti selezionare Non al momento.

Passaggio 2. Selezionare Windows Server 2016 (Esperienza desktop).

Passaggio 3. Selezionare Mantieni file personali e app.



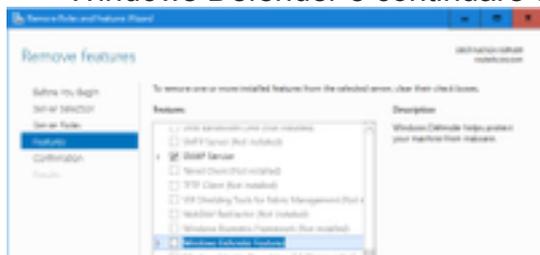
Nota: In alcuni scenari l'aggiornamento di Windows Server 2016 richiede la disinstallazione dell'antivirus a causa di un problema di compatibilità con Windows Defender. Se richiesto, procedere con la disinstallazione.



Passaggi successivi all'aggiornamento

a) Windows Defender: per impostazione predefinita, Windows Defender è abilitato in Windows Server 2016. Ciò può causare tempi di installazione più lunghi del previsto a causa della scansione dei file da parte di defender. In base alle politiche aziendali, eseguire una delle seguenti opzioni:

- Opzione 1: Disabilita Windows Defender Passare a Server Manager e aprire la Rimozione guidata ruoli e funzionalità. Nella pagina Rimuovi funzionalità deselezionare le funzionalità di Windows Defender e continuare con la procedura guidata.



- Opzione 2: Escludi cartella ICM Aggiungere la cartella dei prodotti ICM <Unità di installazione:>icm all'elenco di esclusione di Windows Defender.

Nota: Per ulteriori informazioni sulle procedure, consultare il documento Microsoft: [Esclusione dei file Windows Defender](#)

b) Antivirus: In alcuni scenari l'aggiornamento di Windows Server 2016 richiede la disinstallazione dell'antivirus a causa di un problema di compatibilità con Windows Defender. Se richiesto, procedere con la disinstallazione.

c) Language Pack: Con l'aggiornamento di Windows viene inoltre disinstallato qualsiasi Language Pack multilingue e il Language Pack viene installato manualmente.

d) Persistent Static route: Accertarsi che siano presenti i percorsi statici tra il router e la coppia PG.

Aggiornamento di base comune di Microsoft SQL dal 2014 al 2017

In questa sezione vengono illustrati i passaggi necessari per aggiornare Microsoft SQL dal 2014 al 2017 su router e registratori CCE, registratori CCE e amministratori e server dati CCE.

Attività di pre-aggiornamento

a) Standard o Enterprise Edition: Confermare il tipo di edizione SQL presente.

- La macchina virtuale con SQL Enterprise Edition può essere aggiornata solo alla versione Enterprise.
- La macchina virtuale con SQL Standard Edition può essere aggiornata a SQL Server Standard o Enterprise Edition.

b) Requisiti di spazio: Verificare che la macchina virtuale disponga di spazio sufficiente prima dell'aggiornamento.

- In Logger, Administrators e Data Server l'aggiornamento a SQL Server 2017 Standard o Enterprise Edition richiede 6 GB aggiuntivi.

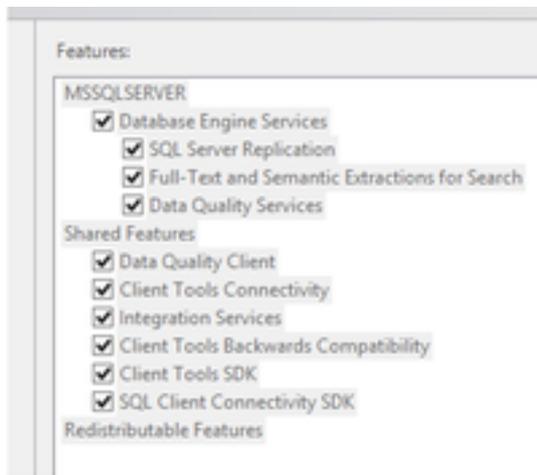
Aggiorna SQL a 2017

a) Edizione Standard.

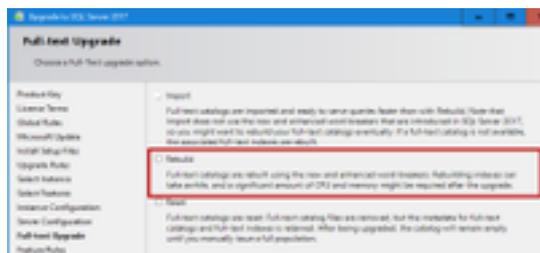
Passaggio 1. Selezionare l'opzione dell'aggiornamento guidato.



Passaggio 2. Assicurarsi che tutte le funzionalità richieste siano presenti.



3. Nella finestra Aggiornamento full-text, selezionare Ricrea.



Passaggi successivi all'aggiornamento

a) SQL Server Management Studio per il 2017: SQL Server 2017 non contiene SQL Server Management Studio nel toolkit predefinito.

- Server con connessione Internet: Rieseguire l'installazione di SQL Server per installare Management Studio. Passare a **Centro selezione SQL > Installazione > Installa strumenti di gestione di SQL Server**.



- Server senza connessione Internet: Scaricare e installare manualmente SQL Server 2017 Management Studio.

Installazione di patch Unified CCE per il supporto di Windows 2016 e SQL 2017

Dopo l'aggiornamento della piattaforma Windows Server 2012 e SQL Server 2014 a Windows 2016 e SQL 2017 su un'implementazione CCE 12.0(1), applicare la patch di Unified CCE 12.0(1) ES18.

Readme: https://www.cisco.com/web/software/280840583/147172/Release_Document_1.html

Percorso di download:

<https://software.cisco.com/download/specialrelease/60cc617f633ae3bfe2dcf418474b4f45>

Attività di preinstallazione

- a) Alta disponibilità in uscita: Prima di applicare la patch, accertarsi di disabilitare la funzione HA in uscita.
- b) Windows Defender: Verificare che Windows Defender sia disattivato o disinstallato.

Install

La patch CCE deve essere presente su tutti questi componenti principali CCE.

- Registratore
- Distributore
- Router
- PG

Per installare la patch, avviare il programma di installazione e seguire le istruzioni visualizzate.

Nota: Se CCE 12.0(1) è installato in Windows Server 2012 R2 e SQL Server 2014 e non è previsto l'aggiornamento di una piattaforma di terra comune a Windows Server 2016 e SQL Server 2017, l'installazione di ES18 non è necessaria.

Nota: Gli aggiornamenti dalla versione 11.x alla versione 12.0(1) dopo l'aggiornamento della piattaforma non richiedono l'installazione di ES18 dopo la versione 12.0(1).

Fasi post-installazione

- a) Appartenenza al gruppo: Prima di avviare i servizi CCE, correggere l'account di appartenenza al gruppo tramite lo strumento di gestione degli account di servizio. Nella release 12.0, si tratta di un comportamento previsto in quanto è presente una modifica relativa a Service Account Manager.



Installazione di patch CVP per il supporto di Windows 2016

Dopo l'aggiornamento di Windows Server 2012 a Windows 2016, per rendere compatibile un'implementazione di CVP 12.0(1), è necessario applicare la patch CVP 12.0(1) ES_5.

Leggimi: https://www.cisco.com/web/software/280840592/147174/Release_Document_1.html

Percorso di download:

<https://software.cisco.com/download/specialrelease/e66f58780d6d53a6b4ede77f0b63834a>

Attività di preinstallazione

- a) Backup file audio: Prima di installare la patch, è necessario eseguire il backup dei file audio

dalla cartella **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\audio**.

b) Backup dei file jar: Eseguire il backup dei file jar personalizzati, se presenti.

Install

La patch deve essere presente su tutti questi server CVP.

- CVP VXMLServer e CallServer
- OPSConsoleServer
- Server Unified Remote Operations
- Server di report

Per installare la patch, accertarsi che i servizi correlati a CVP siano arrestati, avviare il programma di installazione della patch e seguire le istruzioni visualizzate.

Fasi post-installazione

a) Verificare che i servizi Cisco CVP CallServer, VXMLServer e WebServicesManager siano attivi dopo l'installazione del sistema operativo e il riavvio dei server.

b) Assicurarsi che la cartella "audio" sia stata creata in "C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP".

c) Ripristinare i file audio di backup e i file jar personalizzati, se presenti.