

# Guida dettagliata all'aggiornamento di CCP alla versione 15

## Sommario

---

---

## Introduzione

Questo documento descrive i passaggi per l'aggiornamento di Customer Collaboration Platform (CCP) dalle versioni 12.5, 12.5 SU1, 12.5 SU2 e 12.5 SU3 alla versione 15.0 e la procedura corretta per evitare errori nell'aggiornamento.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Customer Collaboration Platform (CCP)
- VMWare ESXi

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CCP versione 12.5 SU3
- VMware ESXi 7.0

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, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Informazioni generali

È possibile eseguire l'aggiornamento a CCP 15.0 solo dalle versioni 12.5(1), 12.5(1) SU1, 12.5(1) SU2 e 12.5(1) SU3

- Eseguire il task di pre-aggiornamento dell'installazione del file COP come indicato nella CCP Install and Upgrade Guide, release 15.0.:

**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

- accertarsi di eseguire l'installazione del file di copia e di eseguire l'aggiornamento solo dalla CLI.
- Verificare che il CCP sia in esecuzione con Linux File System ext4. Se è in esecuzione con ext3, ricreare il server prima di eseguire l'aggiornamento alla versione 15.
- Eseguire un backup DRS integro prima di eseguire l'aggiornamento
- Assicurarsi di eseguire UCCX VM su Esxi versione 7.0 o successiva, altrimenti l'aggiornamento alla versione 15 non riesce.

## Configurazione

### Fase 1: compatibilità con UCCX

Verificare la compatibilità CCP con UCCX e altri server correlati prima di procedere con l'aggiornamento, come indicato nella documentazione della matrice di compatibilità 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 <sup>(FN2,4)</sup>	Customer Collaboration Platform (CCP) <sup>(FN6)</sup>	Cisco Instant Messaging and Presence (IM&P) <sup>(FN5)</sup>	Cisco Smart Software Manager On-Prem (Cisco SSM On-Prem) <sup>(FN 8)</sup>
12.x	14 <sup>(FN 9)</sup>	15				
12.5(1)	14.0	15.0	Router Series <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 43XX</li> <li>■ 44XX</li> <li>■ Catalyst 8200, 8300, and 8500</li> </ul> Cisco IOS <sup>(FN 3)</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 17.6</li> <li>■ 17.9</li> <li>■ 17.10</li> <li>■ 17.11</li> <li>■ 17.12</li> <li>■ 17.13</li> <li>■ 17.14</li> <li>■ 17.15</li> </ul>	15.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 12.5(1)</li> <li>■ 14.X</li> </ul>	9-202412 <sup>(FN 7)</sup>

### Passaggio 2: Attività di pre-aggiornamento

1. Verificare che la versione corrente sia CCP 12.5 SU3, quindi installare il file di copia "[ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn](#)" prima di eseguire l'aggiornamento a CCP 15
2. Dopo aver scaricato il file Cop "ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn", è possibile inserirlo sul server SFTP e, quando si avvia l'aggiornamento CCP, è possibile fornire l'indirizzo IP, il nome utente del server SFTP, l'utente e la password e la directory di SFTP in modo che CCP possa selezionare la copia dal server SFTP.
3. Installare innanzitutto il file COP "ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn" sul server tramite CLI utilizzando il comando: `utils system upgrade initiate`
4. Verificare che sia stato installato correttamente eseguendo il 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:
```

### Passaggio 3: Modifica sistema operativo guest, vRAM e memoria video in base ai requisiti OAV

1. Arrestare il server CCP

2. Cambiare il sistema operativo guest in Alma Linux 8(64 bit) o Other Linux(64 bit)

3. Modificare la vRAM da 8 GB a 10 GB per installazioni di piccole dimensioni. Per installazioni di grandi dimensioni, è necessario configurare 14 GB di vRAM. Consultare la guida alla virtualizzazione CCP

Version 15.0

[\(top\)](#)

Component & Capacity Point	VM Configuration Requirements <a href="#">click to download OVA file for this version</a>					
	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. Aumentare la memoria video totale a 8 MB passando a (Modifica impostazioni -> Proprietà macchina virtuale -> Hardware virtuale -> Seleziona scheda video -> Specifica impostazioni personalizzate -> imposta memoria video totale a 8 MB)

5. Accendere la macchina virtuale

Passaggio 4: Aggiornare vmttools per aprire

1. Verificare che il tipo di macchina virtuale sia open-vm-tools. Per conoscere il tipo di vm-tools, usare il comando `utils vmttools status`. Eseguire il comando `utils vmttools switch open` per modificare il tipo di VM

```
admin:
admin:
admin:utils vmttools switch
      utils vmttools switch native
      utils vmttools switch open

admin:utils vmttools switch open
```

2. Il comando aggiorna vm-tools e riavvia la VM. Dopo il riavvio, eseguire `utils vmttools status` e

verificare il tipo di VM.

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

Passaggio 5: Aggiornamento a CCP 15

1. Scaricare l'ISO per CCP 15 : ([UCSnstall CCP 15 0 1 UCOS 15.0.1.10000-24.sgn](#))
2. Dopo aver scaricato il file CCP ISO per 15, potete metterlo sul vostro server SFTP.
3. Si consiglia sempre di aggiornare CCP tramite CLI e di seguito sono riportati i comandi per aggiornare CCP tramite CLI:

avvio aggiornamento sistema utils

4. Eseguire i comandi specificati per verificare le partizioni attive e inattive dopo l'aggiornamento.

show version active - Per visualizzare la versione corrente

show version inactive: per visualizzare la nuova versione

```
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:
```

Passaggio 6: Eseguire la versione dello switch

utils system switch-version

Assicurarsi che tutti i servizi siano attivi.

```
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:
ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop
admin:
```

Passaggio 7: Verifica dell'accesso GUI

- Verificare se l'indirizzo IP del computer che accede è incluso o meno nell'elenco dei permessi.

elenco utils permitlist admin\_ui

- Se necessario, aggiungere o eliminare gli indirizzi IP dall'elenco delle autorizzazioni

utils permitlist admin\_ui add

utils permitlist admin\_ui delete

Passaggio 8: Verifica dello stato CCP dal server UCCX

1. Verificare l'integrazione con il server UCCX da Cisco Unified CCX Administration -> Subsystems -> Chat and Email -> CCP Configuration e verificare che lo stato CCP sia verde per tutti i componenti

2. Verificare che il certificato Tomcat sia scambiato correttamente tra UCCX e CCP dopo l'aggiornamento

3. Verificare l'integrazione con i server di posta elettronica e di chat

Percorso di aggiornamento supportato da 12.5(1), 12.5(1) SU1 e 12.5(1) SU2

## Informazioni sul percorso di aggiornamento da altre versioni supportate

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](#)

Prima di eseguire l'aggiornamento alla versione 15, installare il file COP di pre-aggiornamento appropriato nella versione corrente e quindi eseguire la stessa procedura descritta in questo documento in precedenza.

## Riferimenti

[Guida all'installazione e all'aggiornamento di Cisco Customer Collaboration Platform, versione 15.0](#)

[Virtualizzazione per la piattaforma Cisco Customer Collaboration \(formalmente nota come SocialMiner\)](#)

[Matrice di compatibilità del software Unified CCX per 15](#)

[Note sulla release della soluzione Cisco Unified Contact Center Express, versione 15.0](#)

[Utilizzo delle porte in SocialMiner](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).