

Guia passo a passo para atualizar o UCCX versão 15

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de fundo](#)

[Configurar](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve as etapas para atualizar o Unified Contact Center Express (UCCX) de 12.5 SU2 para 15.0, incluindo caminhos de atualização de 12.5, 12.5 SU1 e 12.5 SU3 para 15.0 e posterior. Siga o procedimento correto para evitar falha na atualização.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCX versão 12.5 SU2
- VMware ESXi 7.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de fundo

Podemos atualizar para o Unified CCX 15.0 somente a partir das versões 12.5(1), 12.5(1) SU1, 12.5(1) SU2 e 12.5(1) SU3 do Unified CCX

- Execute a tarefa de pré-atualização de instalação do arquivo COP conforme mencionado no Guia de Instalação e Atualização do UCCX, Versão 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.

- Certifique-se de executar a instalação do arquivo cop e atualizar somente a partir do CLI.
- Verifique se o UCCX está sendo executado com o sistema de arquivos Linux ext4. Se ele estiver sendo executado com o ext3, recompile o servidor antes de atualizar para a versão 15. Use o comando fornecido para verificar a versão do sistema de arquivos show tech system kernel modules

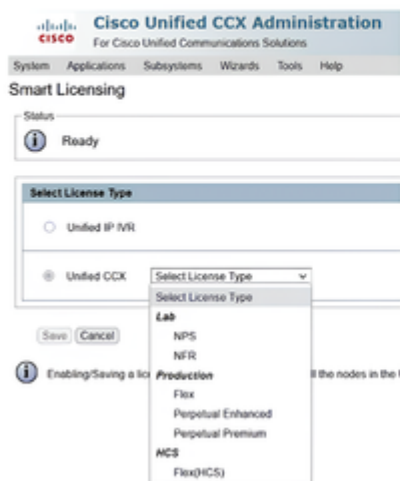
```
ip_tables      27126  3  iptable_filter,iptable_mangle
ext4           584133 4
mbcache        14958  1  ext4
jbd2           107486 1  ext4
sr_mod         22416  0
cdrom          42600  1  sr_mod
ata_generic    12923  0
ata_acpi       13053  0
```

- Faça um backup do DRS íntegro antes de executar a atualização
- Alterações na Smart License

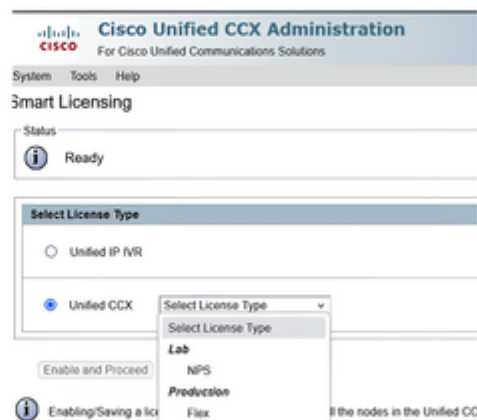


Note: Note: Flex da produção e NPS do LAB são o tipo de licença disponível para instalação recente e versão 15.0 atualizada. Licença premium e padrão perpétua se registrada antes da atualização, no back-end ela cancela o registro e pede para escolher o tipo de licença novamente e, em seguida, precisa se registrar.

12.5 SU3 or earlier



UCCX 15



- Verifique se você está executando a VM do UCCX no Esxi versão 7.0 ou superior, caso contrário, a atualização para 15 falhará.

Configurar

Etapa 1: Compatibilidade com o CUCM

Verifique a compatibilidade com o CUCM e outros servidores relacionados antes de continuar com a atualização, conforme mencionado na documentação da Matriz de compatibilidade do UCCX 15. Aqui estão as versões compatíveis do CUCM com 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

Passo 2: Tarefa de pré-atualização

1. Certifique-se de que sua versão atual seja UCCX 12.5 SU2 e instale o arquivo cop "[ucos.keymanagement.v02.cop.sgn](#)" antes de atualizar para UCCX 15.
2. Depois de fazer o download do arquivo Cop "ucos.keymanagement.v02.cop.sgn", você pode colocá-lo em seu servidor SFTP e, quando iniciar sua atualização do UCCX, você pode fornecer o endereço IP,

o nome de usuário do seu servidor SFTP, o usuário e a senha, e o diretório do SFTP para que o UCCX possa escolher a cópia do servidor SFTP.
3. Primeiro, instale o arquivo COP "ucos.keymanagement.v02.cop.sgn" no Publicador e no Assinante um por um a partir da CLI usando o comando: `utils system upgrade initiate`
4. Verifique se ele foi instalado com êxito executando o comando CLI: `show version active`

Passo 3: Modificar o SO convidado e a vRAM de acordo com o requisito OVA

1. Desligar Editor do UCCX
2. Alterar o SO convidado para Alma Linux 8 (64 bits) ou Outro Linux (64 bits)
3. Modifique a vRAM de 10 GB para 16 GB para o perfil de 100 agentes. Para um perfil de 400 agentes, configure 24 GB de vRAM. Verifique o guia de virtualização do 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. Ligue o servidor
5. Executar o mesmo no Assinante

Passo 4: Atualizar vmtools para Abrir

1. Verifique se o tipo de VM é open-vm-tools. Use o comando `utils vmtools status` para saber o tipo de vm-tools. Execute o comando `utils vmtools switch open` para alterar o tipo de VM

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

admin:utils vmtools switch open
```

2. O comando atualiza as vm-tools e reinicia a VM. Após a reinicialização, execute `utils vmtools status` e verifique o 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:
```

Passo 5: Atualizar para UCCX 15

1. Faça o download do ISO para UCCX 15: ([UCSInstall UCCX 15 0 1 UCOS 15.0.1.10000-27.sgn.iso](#))
2. Depois de baixar o arquivo ISO UCCX para 15, você pode colocá-lo em seu servidor SFTP.
3. Recomendamos sempre atualizar o UCCX via CLI e aqui estão os comandos para atualizar o UCCX via CLI `utils system upgrade initiate` (First On Publisher).



Note: Não executar a versão do switch

4. Quando a atualização for concluída no Pub, execute `utils system upgrade initiate` no Assinante.



Note: Não executar a versão do switch

5. Execute estes comandos para verificar as partições ativas e inativas após o upgrade.

`show version active` - Para ver a versão atual

`show version inactive` - Para ver a nova versão

Etapa 6: Executar a versão do Switch



Note: Sempre certifique-se de que todos os servidores de mesa de terceiros e servidores WFM que consultam o banco de dados do Unified CCX externamente estejam desligados antes do processo de alternância de versão. Esses servidores podem causar conflitos nas operações do banco de dados.

utils system switch-version (Primeiro no pub).

Certifique-se de que todos os serviços estejam ativos na Pub. Em seguida, faça o mesmo no Sub.

utils system switch-version (Então no sub).

Aguarde o surgimento dos serviços.

Passo 7: Verificar Licença

CCX Administration > System > License Management (Administração do CCX > Sistema > Gerenciamento de licenças)

- Se uma licença Perpetual Premium ou Standard tiver sido usada antes da atualização, o sistema primeiro cancela o registro dela no back-end. Em seguida, seja solicitado que você selecione novamente um tipo de licença e continue com o registro.
- Se uma licença Flex foi usada antes da atualização, o sistema continuará com a licença Flex depois disso.

Passo 8: Verificar Replicação do Banco de Dados

1. Verifique o status da replicação após a atualização:

Para verificar a Replicação de plataforma (primeiro no pub e depois no sub)= utils dbreplication runtimestate

Para verificar a Replicação corporativa (primeiro no pub e depois no sub)= utils uccx status da replicação

2. Redefinir o mesmo do Publisher se ele não estiver configurado corretamente

Replicação de plataforma - replicação de utils redefinir tudo

Replicação corporativa - utils uccx dbreplication reset all

Caminho de atualização suportado de 12.5(1), 12.5(1) SU1 e 12.5(1) SU3

Aqui estão as informações de caminho de atualização de outras versões com suporte

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 atualizar para a versão 15, instale o arquivo COP de pré-atualização apropriado na versão atual e, em seguida, execute as mesmas etapas descritas neste documento anteriormente.

Informações Relacionadas

[Guia de Instalação e Atualização do Cisco Unified Contact Center Express, Versão 15.0](#)

[Virtualização para o Cisco Unified Contact Center Express](#)

[Notas de versão da solução Cisco Unified Contact Center Express, versão 15.0](#)

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

[Guia de Administração e Operações do Cisco Unified Contact Center Express, Versão 15.0](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.