

Guia passo a passo para atualizar o CCP para a versão 15

Contents

Introdução

Este documento descreve as etapas de atualização para a Plataforma de Colaboração com o Cliente (CCP) das versões 12.5, 12.5 SU1, 12.5 SU2 e 12.5 SU3 para 15.0 e o procedimento correto para evitar falha na atualização.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Customer Collaboration Platform (CCP)
- VMware ESXi

Componentes Utilizados

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

- CCP versão 12.5 SU3
- 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 CCP 15.0 somente a partir das versões CCP 12.5(1), 12.5(1) SU1, 12.5(1) SU2 e 12.5(1) SU3

- Execute a tarefa de pré-atualização da instalação do arquivo COP conforme mencionado no 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

- Certifique-se de executar a instalação do arquivo cop e atualizar somente a partir do CLI.
- Verifique se o CCP está sendo executado com o sistema de arquivos Linux ext4. Se ele estiver sendo executado com o ext3, reconstrua o servidor antes de atualizar para a versão 15.
- Faça um backup do DRS íntegro antes de executar a atualização
- 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 UCCX

Verifique a compatibilidade do CCP com o UCCX e outros servidores relacionados antes de continuar com a atualização, conforme mencionado na documentação da Matriz de compatibilidade do 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 ■ 43XX ■ 44XX ■ Catalyst 8200, 8300, and 8500 Cisco IOS(FN 3) ■ 17.6 ■ 17.9 ■ 17.10 ■ 17.11 ■ 17.12 ■ 17.13 ■ 17.14 ■ 17.15	15.0	■ 12.5(1) ■ 14.X	9-202412(FN 7)

Passo 2: Tarefa de pré-atualização

1. Certifique-se de que sua versão atual seja CCP 12.5 SU3 e instale o arquivo cop "[ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn](#)" antes de atualizar para CCP 15
2. Após fazer o download do arquivo Cop "ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn", você poderá colocá-lo no servidor SFTP e, quando iniciar a atualização do CCP, poderá fornecer o endereço IP, o nome de usuário do servidor SFTP, o usuário e a senha, e o diretório do SFTP para que o CCP possa escolher o cop do servidor SFTP.
3. Primeiro, instale o arquivo COP "ciscoccp.1501.PREUPGRADE-ApacheSolandraMigration.170.cop.sgn" no servidor via CLI usando o comando: `utils system upgrade initiate`
4. Verifique se ele foi instalado com êxito executando o 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:
```

Passo 3: Modificar SO convidado, vRAM e memória de vídeo conforme o requisito OVA

1. Desligue o servidor CCP

2. Alterar o SO convidado para Alma Linux 8 (64 bits) ou Outro Linux (64 bits)

3. Modifique a vRAM de 8 GB para 10 GB para uma Implantação Pequena. Para uma Implantação Grande, você deve configurar 14 GB de vRAM. Verifique o guia de Virtualização do 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 o total de memória de vídeo para 8 MB navegando até (Editar Configurações -> Propriedades da Máquina Virtual -> Hardware Virtual -> selecione Placa de vídeo -> Especificar configurações personalizadas -> definir Memória total de vídeo para 8 MB)

5. Ligue a máquina virtual

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: Atualização para CCP 15

1. Faça o download da ISO para o CCP 15: ([UCSInstall CCP 15 0 1 UCOS 15.0.1.10000-24.sgn](#))
2. Depois de baixar o arquivo CCP ISO para 15, você pode colocá-lo em seu servidor SFTP.
3. Recomendamos sempre atualizar o CCP via CLI e aqui estão os comandos para atualizar o CCP via CLI:

```
utils system upgrade initiate
```

4. Execute os comandos fornecidos 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
```

```
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:
```

Etapa 6: Executar a versão do Switch

```
utils system switch-version
```

Certifique-se de que todos os serviços estejam ativos.

```
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:
```

Etapa 7: Verifique o acesso à GUI

- Verifique se o IP da máquina de acesso está na lista de permissão ou não.

```
utils permit list admin_ui list
```

- Adicione/exclua os endereços IP da lista de permissão, se necessário

```
utils permit list admin_ui add
```

```
utils permit list admin_ui delete
```

Passo 8: Verificar o status do CCP do servidor UCCX

1. Verifique a integração com o servidor UCCX do Cisco Unified CCX Administration -> Subsystems -> Chat and Email -> CCP Configuration e verifique se o status do CCP está verde para todos os componentes
2. Verifique se o certificado Tomcat é trocado corretamente entre o UCCX e o CCP após a atualização
3. Verificar integração com servidores de Email e Bate-papo

Caminho de atualização suportado de 12.5(1), 12.5(1) SU1 e 12.5(1) SU2

Aqui estão as informações de caminho de atualização de outras versões suportadas

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

Referências

[Guia de Instalação e Atualização da Plataforma Cisco Customer Collaboration, Versão 15.0](#)

[Virtualização para a plataforma Cisco Customer Collaboration \(conhecida formalmente como SocialMiner\)](#)

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

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

[Utilização de porta no SocialMiner](#)

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.