

CCE 12.0: Informationen über obligatorische Patches und Re-Spin von alten ESs

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Obligatorischer Patch 12.0 für die Installation neuer und technischer Aktualisierungen](#)

[Informationen zu Re-Spin-Patches](#)

Einführung

Dieses Dokument informiert über die neuen Re-Spin-ESs und den obligatorischen Patch für die Anwendung UCCE\PCCE 12.0(1).

Unterstützt von Anuj Bhatia, Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die in diesem Dokument verwendeten Informationen basieren auf der Version 12.0(1) der CCE-Lösung.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen aller Schritte verstehen.

Hintergrundinformationen

Die CCE 12.0-Software ist jetzt mit der Windows 2016-Plattform kompatibel. Es wurde entdeckt, dass, wenn alte ESs (*die vor 12.0 veröffentlicht wurden mit Windows 2016*) auf neuen Plattformproblemen im Zusammenhang mit websetup installiert werden.

Die Lösung sollte nicht nur auf diese alten Es's reagieren, sondern auch mit einem obligatorischen

Patch herauskommen. Im folgenden Abschnitt werden diese Punkte genauer erläutert.

Obligatorischer Patch 12.0 für die Installation neuer und technischer Aktualisierungen

Kunden, die eine Neuinstallation von CCE 12.0(1) oder eine Technologieaktualisierung nach 12.0 durchführen, sollten diesen obligatorischen Patch installieren, bevor sie ES auf der Anwendung installieren.

Downloadpfad —>

[https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/280840583/release/12.0\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/280840583/release/12.0(1))

Readme —> Readme-Datei ist in der ZIP-Datei des obligatorischen Patches enthalten.

Zur Klarstellung wurden die folgenden vier Szenarien erläutert, in denen der erforderliche Patch aufgeführt wird.

Szenario 1: Neue Installation oder Technologieaktualisierung

- Windows OS 2016 installieren (SQL 2017 bei Rogger \ AW-HDS-DDS)
- CCE 12.0-Medien installieren (neue ISO anzeigen)
- Obligatorischer Patch sollte installiert werden
- Nach dem obligatorischen Patch sollten ggf. wieder reagierende ES-Patches installiert werden.

Szenario 2: Inline-Upgrade von CCE 11.X auf CCE 12.0

- Upgrade von Windows OS von 2012 auf 2016 (Upgrade von SQL 2017 bei Rogger \ AW-HDS-DDS)
- Upgrade auf 12.0 CCE-Anwendung mit neuen 12.0-Medien
- Installieren Sie ggf. neu aufgelegte ESs

Hinweis: Für dieses Szenario ist kein obligatorischer Patch erforderlich.

Szenario 3: Upgrade von CCE 12.0 auf Windows 2012-Plattform auf Windows 2016

- Upgrade von Windows OS von 2012 auf 2016 (Upgrade von SQL 2017 bei Rogger \ AW-HDS-DDS)
- Installieren Sie ES_18, um alte Version 12.0 mit der neuen OS 2016-Plattform kompatibel zu machen
- Falls erforderlich installieren Sie die neuen Re-Spin-ESs

Anmerkung 1: Obligatorischer Patch ist für dieses Szenario nicht anwendbar oder erforderlich.

Anmerkung 2: Falls auf dem alten System (Windows 2012 - CCE 12.0) ein alter ES vorhanden ist, bei dem empfohlen wird, den ES vor oder nach dem Upgrade zu deinstallieren und den Re-Spin ES zu installieren, lesen Sie die Tabelle im Abschnitt "Informationen zu Re-Spin-Patches".

Szenario 4: Vorhandener Kunde auf Windows 2012 12.0 (Erweiterter Support bis 31. Juli 2020)

- Kunden können alte ESs auf dem Server installieren
- Re-Spin-ESs zu CCO können mit der alten Plattform funktionieren. Es wird empfohlen, diese

zuerst gründlich in Laborumgebungen zu testen.

Interner Hinweis: Neue ESs werden nur mit Windows 2016-Plattform getestet. Wenn Kunden neue Patches für Windows 2012 BU wünschen, würden sie diese als Ausnahmen betrachten und mit Kunden ein Gespräch führen, um sie zur Migration auf das Jahr 2016 zu bewegen.

Informationen zu Re-Spin-Patches

Tabelle enthält Details zum neuen ES und dem alten ES-Patch, den dieser ersetzt

CCE 12.0 Alt ES	Neues ES ersetzt das alte	Link zum Herunterladen des neuen ES-Patches
ES 6	ES 26 ersetzt alte ES 6	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71ebe8470e5b3b41124e00c5ae41
ES 7	ES 28 ersetzt die alte ES 7	https://software.cisco.com/download/specialrelease/e867389240ef360e03cb4200cf3f
ES 11	ES 27 ersetzt das alte ES 11	https://software.cisco.com/download/specialrelease/69fc92409e43aeba29c1038115b1
ES 12	ES 30 ersetzt das alte ES 12	https://software.cisco.com/download/specialrelease/d82c4df6edf6c1de250ce8028166
ES 13	ES 29 ersetzt die alte ES 13	https://software.cisco.com/download/specialrelease/8ae1a328659e879a2e0e27803b9f
ES 15	ES 26 ersetzt das alte ES 15	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71ebe8470e5b3b41124e00c5ae41
ES 20		

Diese Informationen gelten auch für die Anwendung PCCE 12.0. Für PCCE ES_26-Patch und Fehlerbehebungen wird Unterstützung für

- Avaya ACD-Unterstützung für PCCE 4K- und PCCE 12K-Bereitstellungen
- Unterstützung für das ICM-to-ICM-Gateway für PCCE 4K- und PCCE 12K-Bereitstellungen
- Integration von Drittanbietern
- CVP-Statistiken für die Bereitstellung von PCCE 2K, PCCE 4K und PCCE 12K
- CPA-Parameter (Call Progress Analysis) für ausgehende Anrufe