

# Actualización de la solución Unified CCE 12.0(1) con Windows 2016 y SQL 2017: procedimiento común de actualización de la tierra

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Actualización a tierra común del SO de Microsoft de 2012 a 2016](#)

[Tareas previas a la actualización](#)

[Máquina virtual](#)

[SO Windows](#)

[Aplicación CCE](#)

[Actualización de Windows al sistema operativo 2016](#)

[Pasos posteriores a la actualización](#)

[Actualización general de Microsoft SQL de 2014 a 2017](#)

[Tareas previas a la actualización](#)

[Actualizar SQL a 2017](#)

[Pasos posteriores a la actualización](#)

[Instalación de parche de Unified CCE para Windows 2016 y SQL 2017](#)

[Tareas previas a la instalación](#)

[Instalar](#)

[Pasos posteriores a la instalación](#)

[Instalación del parche de CVP para soportar windows 2016](#)

[Tareas previas a la instalación](#)

[Instalar](#)

[Pasos posteriores a la instalación](#)

## Introducción

Este documento describe detalladamente los pasos necesarios para realizar una actualización de base común de los servidores 12.0(1) Unified Contact Center Enterprise (CCE) existentes en el sistema operativo Windows 2012 (OS) y el lenguaje de consulta estructurado (SQL) 2014 a Windows OS 2016 y SQL 2017 versión.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Portal de voz del cliente (CVP)
- Sistema operativo Microsoft Windows
- Microsoft SQL

## Componentes Utilizados

La información utilizada en el documento se basa en la versión 12.0(1) de la solución CCE.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si su red está activa, asegúrese de comprender el impacto potencial de cualquier paso.

## Antecedentes

Microsoft anunció el fin del soporte general para el sistema operativo windows 2012 en 2018 (*soporte extendido válido hasta 2023*). Esto impulsa a Cisco Contact Center Business Unit (BU) para que el software CCE sea compatible con Windows 2016 OS y SQL 2017. Este documento tiene como objetivo cubrir todos los aspectos relacionados con la actualización común de CCE 12.0 a través de estas secciones:

- Actualización a tierra común del SO de Microsoft de 2012 a 2016
- Actualización general de Microsoft SQL de 2014 a 2017
- Instalación de parche de Unified CCE para Windows 2016 y SQL 2017
- Instalación del parche de CVP para soportar windows 2016

Una pregunta común que se ha planteado es: ¿qué sucede si un partner o cliente ha solicitado medios antes del 4 de julio de 2014, lo que significa que los medios que tienen son sólo para la instalación en Windows 2012? ¿Cómo pueden recibir nuevos medios para instalar directamente en Windows 2016? Los siguientes escenarios responderán a esta pregunta.

- Medios de instalación estándar Los clientes y partners pueden volver a PUT y utilizar su SWSS existente para solicitar nuevos medios. La nueva cumplimentación será para la instalación directa de Windows Server 2016/SQL Server 2017.
- Medios de instalación de Not For Resale (NFR) Los clientes con medios NFR deben seguir los mismos pasos anteriores, volver a PUT y pedir una nueva copia de los medios. Los partners con medios NFR deben reordenar el kit NPS de CCE. Se trata de un elemento de pedido valorado en 0,00 \$ y se suministrará con medios que admiten la instalación directa en Windows 2016.

## Actualización a tierra común del SO de Microsoft de 2012 a 2016

En los servidores centrales CCE, se admite la actualización de terreno común de Windows OS de 2012 a 2016, este módulo explica los pasos necesarios para la actualización junto con la tarea de actualización previa y posterior necesaria en las máquinas virtuales CCE.

### Tareas previas a la actualización

Realice estas tareas comunes previas a la actualización para la máquina virtual host , Windows

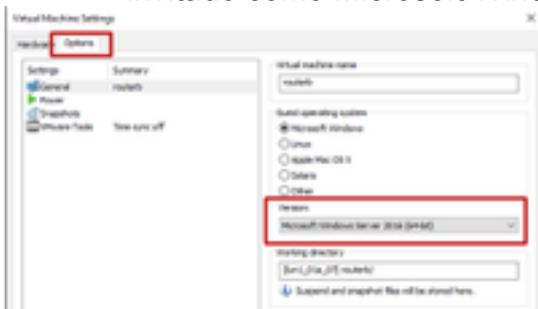
OS y la aplicación CCE respectivamente.

## Máquina virtual

a) Versión de hardware de VM : En vSphere Client, asegúrese de haber actualizado la versión de hardware de VM a la versión 11. Esto es para ocuparse de vulnerabilidades como Specter y Meltdown.

b) Sistema operativo invitado: cambie el sistema operativo invitado a Microsoft Windows Server 2016 (64 bits) mediante los siguientes pasos:

- Asegúrese de que la máquina virtual está apagada.
- Haga clic con el botón derecho del ratón en la máquina virtual, navegue hasta **Editar configuración > Opciones > Opciones generales** y seleccione el sistema operativo invitado como Microsoft Windows Server 2016 (64 bits), como se muestra en la imagen.



c) Requisitos de espacio: asegúrese de que la máquina virtual tenga suficiente espacio antes de la actualización. La actualización del sistema operativo a Windows Server 2016 requiere un mínimo de 32 GB de espacio en disco duro principal.

## SO Windows

a) Herramientas NIS: Windows 2016 no admite servidor para la herramienta NIS. Para quitar la función 'Servidor para herramientas NIS', siga estos pasos:

- Opción 1: Powershell Ejecute el siguiente comando desde PowerShell (acceso de administrador)

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

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

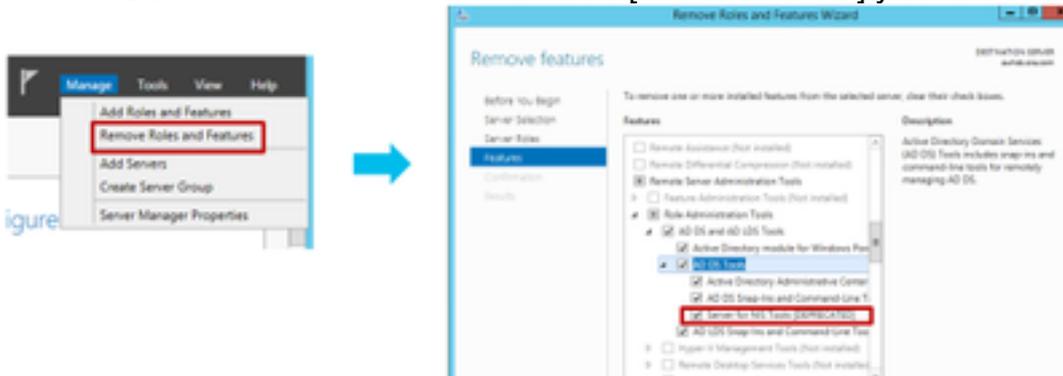
PS C:\Users\Administrator.CC> Remove-WindowsFeature RSAT-NIS

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

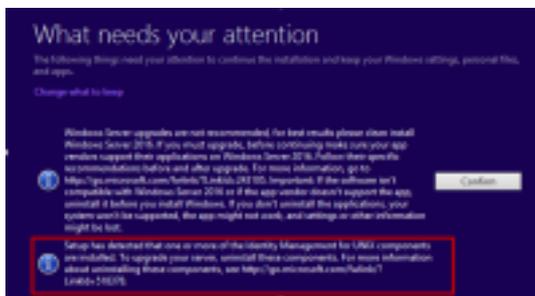
PS C:\Users\Administrator.CC>
```

- Opción 2: Administrador de servidores Desplácese hasta Administrador de servidores y abra **Asistente para quitar funciones y funciones**. En la página Quitar características,

expanda **Herramientas de administración de servidor remoto > Herramientas de administración de funciones > AD DS y Herramientas de AD LDS > Herramientas de AD DS**. Desactive **Server for NIS Tools [DEPRECATED]** y continúe con el asistente.



**Nota:** Si las herramientas NIS no se eliminan, la actualización de windows 2016 se detiene con la advertencia resaltada, como se muestra en la imagen.



**Nota:** En algunas circunstancias, después de actualizar el sistema operativo, el servicio de Windows Netlogin se puede mover al estado STOPPED y MANUAL. Asegúrese de que el servicio se cambie a automático y se inicie para que xp\_logininfo funcione. Se pueden consultar más detalles sobre este comportamiento en el artículo de Microsoft KB ['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:** No es necesario reiniciar el servidor

## Aplicación CCE

a) Servicios: Establezca los servicios en manual mediante **CCE Service Control** y detenga todos los servicios.

b) Registro DBMainture: en los registradores, asegúrese de que el registro DBMainture esté configurado en 1 para inhabilitar los cambios de configuración durante el procedimiento de actualización. Abra Windows regedit y vaya a: **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\CM\\RouterA-B\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance**, establezca la clave en 1.

## Actualización de Windows al sistema operativo 2016

Siga estos pasos para actualizar Windows 2012 a Windows 2016:

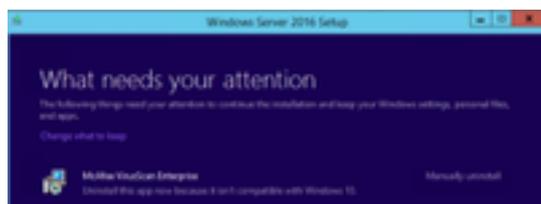
Paso 1. Seleccione la opción descargar e instalar actualizaciones (recomendado) si el servidor tiene acceso a Internet; de lo contrario, seleccione No en este momento.

Paso 2. Seleccione windows server 2016 (Desktop Experience).

Paso 3. Seleccione Mantener archivos personales y aplicación.



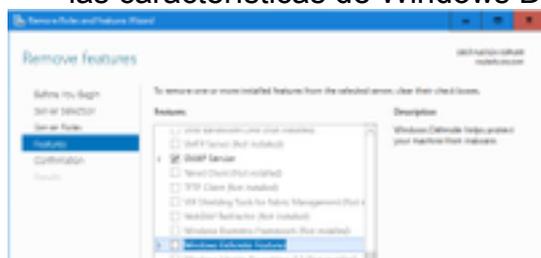
**Nota:** En algunos casos, la actualización de Windows Server 2016 le solicita que desinstale el antivirus debido a un problema de compatibilidad con Windows Defender. Si se le solicita, continúe con la desinstalación.



## Pasos posteriores a la actualización

a) Windows Defender: de forma predeterminada, windows Defender está habilitado en Windows Server 2016. Esto puede hacer que la instalación de CCE tarde más de lo esperado debido al escaneo de archivos por parte del defensor. De acuerdo con las políticas de su empresa, realice una de estas opciones:

- Opción 1: Desactivar Windows Defender Desplácese hasta Administrador de servidores y abra Asistente para quitar funciones y funciones. En la página Quitar funciones, desmarque las características de Windows Defender y continúe con el asistente.



- Opción 2: Excluir carpeta ICM Agregue la carpeta de productos ICM <Install Drive:>\icm a la lista de exclusión de Windows Defender.

**Nota:** Los detalles de los pasos se pueden verificar a través de este documento de Microsoft: [Exclusión de archivos Windows Defender](#)

b) Antivirus: En algunos casos, la actualización de Windows Server 2016 le solicita que desinstale

el antivirus debido a un problema de compatibilidad con Windows Defender. Si se le solicita, continúe con la desinstalación.

c) Paquete de idiomas: La actualización de Windows también desinstala cualquier paquete de idioma multilingüe e instala el paquete de idioma manualmente.

d) Rutas estáticas persistentes: Asegúrese de que las rutas estáticas estén presentes entre el router y el par PG.

## Actualización general de Microsoft SQL de 2014 a 2017

En esta sección se explican los pasos necesarios para actualizar Microsoft SQL de 2014 a 2017 en los CCE Routers and Loggers (Roggers), los registradores CCE y los administradores CCE y los servidores de datos.

### Tareas previas a la actualización

a) Standard o Enterprise Edition: Confirme el tipo de edición SQL presente.

- La máquina virtual con SQL Enterprise Edition sólo se puede actualizar a la versión Enterprise.
- La máquina virtual con SQL Standard Edition se puede actualizar a SQL Server Standard o Enterprise Edition.

b) Requisitos de espacio: asegúrese de que la máquina virtual tenga suficiente espacio antes de la actualización.

- En Logger, Administradores y Servidores de Datos, la actualización a SQL Server 2017 Standard o Enterprise Edition requiere 6 GB adicionales.

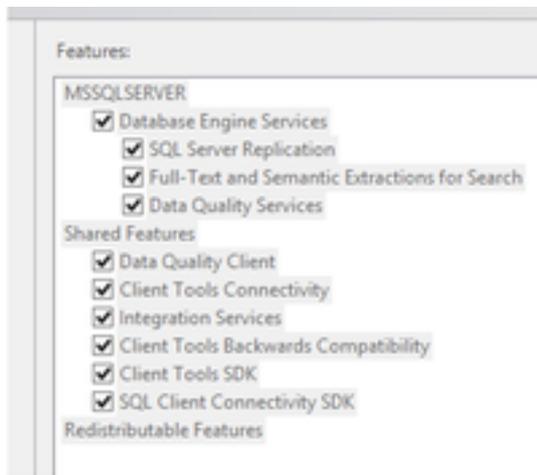
### Actualizar SQL a 2017

a) Standard Edition.

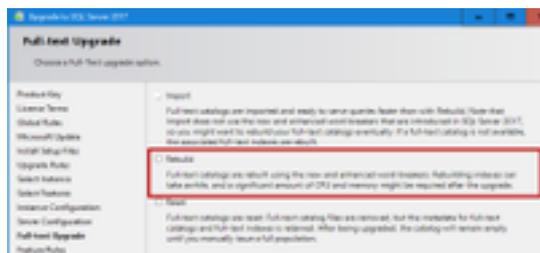
Paso 1. Seleccione la opción del asistente de actualización.



Paso 2. Asegúrese de que todas las funciones necesarias estén presentes.



3. En la ventana Actualización de texto completo, seleccione Reconstruir.



## Pasos posteriores a la actualización

a) SQL Server Management Studio para 2017: SQL Server 2017 no contiene SQL Server Management Studio en el kit de herramientas predeterminado.

- Servidor con conexión a Internet: Vuelva a ejecutar la configuración de SQL Server para instalar Management Studio. Vaya a **SQL Selection Center > Installation > Install SQL Server Management Tools**.



- Servidor sin conexión a Internet: Descargue e instale SQL Server 2017 Management Studio manualmente.

## Instalación de parche de Unified CCE para Windows 2016 y SQL 2017

Después de actualizar la plataforma Windows Server 2012 y SQL Server 2014 a windows 2016 y SQL 2017 en una implementación de CCE 12.0(1), aplique el parche ES18 de Unified CCE 12.0(1).

Léame: [https://www.cisco.com/web/software/280840583/147172/Release\\_Document\\_1.html](https://www.cisco.com/web/software/280840583/147172/Release_Document_1.html)

Ruta de descarga:

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

## Tareas previas a la instalación

- a) Alta disponibilidad saliente: Antes de aplicar el parche, asegúrese de inhabilitar la función de HA saliente.
- b) Windows Defender: Asegúrese de que Windows Defender está desactivado o desinstalado.

## Instalar

El parche CCE debe estar presente en todos estos componentes principales de CCE.

- Registrador
- Distribuidor
- Router
- PG

Para instalar el parche, inicie el instalador y siga las instrucciones de la pantalla.

**Nota:** Cuando se instala CCE 12.0(1) en Windows Server 2012 R2 y SQL Server 2014 y no se prevé realizar una actualización común de la plataforma de tierra a Windows Server 2016 y SQL Server 2017, no se requiere la instalación de ES18.

**Nota:** Las actualizaciones de 11.x a 12.0(1) después de la actualización de la plataforma no requieren la instalación de ES18 después de la instalación 12.0(1).

## Pasos posteriores a la instalación

- a) Miembros del grupo: Antes de iniciar los servicios CCE, corrija la cuenta de pertenencia al grupo a través de la herramienta Service Account Manager. En la versión 12.0, se trata de un comportamiento esperado, ya que hay un cambio relacionado con Service Account Manager.



## Instalación del parche de CVP para soportar windows 2016

Después de la actualización de Windows Server 2012 a windows 2016, para que una implementación CVP 12.0(1) sea compatible, debe aplicar el parche CVP 12.0(1) ES\_5.

Léame: [https://www.cisco.com/web/software/280840592/147174/Release\\_Document\\_1.html](https://www.cisco.com/web/software/280840592/147174/Release_Document_1.html)

Ruta de descarga:

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

## Tareas previas a la instalación

- a) Copia de seguridad de archivos de audio: Antes de instalar el parche, se debe realizar una copia de seguridad de los archivos de audio desde la carpeta

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\audio.

b) Copia de seguridad de archivos Jar: Realice la copia de seguridad de los archivos jar personalizados, si los hay.

## **Instalar**

El parche debe estar presente en todos estos servidores CVP.

- CVP VXMLServer y CallServer
- OPSConsoleServer
- Servidor de operaciones remotas unificadas
- Servidor de informes

Para instalar el parche, asegúrese de detener los servicios relacionados con CVP, inicie el instalador del parche y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

## **Pasos posteriores a la instalación**

a) Asegúrese de que los servicios de Cisco CVP CallServer, VXMLServer y WebServicesManager estén activos después de instalar el ES y de reiniciar los servidores.

b) Asegúrese de que la carpeta "audio" se crea en "C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP".

c) Restaure los archivos de audio de los que se ha realizado la copia de seguridad y los archivos jar personalizados si están presentes.