

# CCE 12.0: Información sobre Parche Obligatorio y Re-Giro de Antiguos ES

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Parche obligatorio 12.0 para la instalación de New and Tech Refresh](#)

[Información sobre los parches Re-Spin](#)

## Introducción

Este documento informa sobre los ES de nueva reversión y el parche obligatorio para la aplicación UCCE\PCCE 12.0(1).

Colaborado por Anuj Bhatia, Ingeniero del TAC de Cisco.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

### 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

El software CCE 12.0 ahora es compatible con la plataforma windows 2016. Se descubrió que cuando los sistemas ES antiguos (*que se publicaron antes de la 12.0 soporte con windows 2016*) se instalaban en nuevos problemas de plataforma pertenecientes a websetup se recortaban.

Arreglar no sólo era responder a estas viejas Es, sino también salir con un parche obligatorio. La siguiente sección aclara estos

# Parche obligatorio 12.0 para la instalación de New and Tech Refresh

Los clientes que estén realizando una instalación nueva de CCE 12.0(1) o vayan a 12.0 a través de la opción de actualización de tecnología deben instalar este parche obligatorio antes de instalar cualquier ES en la aplicación.

Ruta de descarga —>

[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))

Léame —> El archivo Léame se incluye en el archivo ZIP del parche obligatorio.

Para mayor claridad, se han explicado 4 escenarios que muestran cuándo se requiere el parche obligatorio

## Escenario 1: Nueva instalación o actualización de tecnología

- Instalación de Windows OS 2016 (SQL 2017 si Rogger \ AW-HDS-DDS)
- Instalar medios CCE 12.0 (mostrar nuevo ISO)
- Se debe instalar el parche obligatorio
- Los parches ES de respuesta nueva, según sea necesario, deben instalarse después del parche obligatorio

## Escenario 2: Actualización en línea de CCE 11.X a CCE 12.0

- Actualización del SO de Windows de 2012 a 2016 (Upgrade SQL 2017 si Rogger \ AW-HDS-DDS)
- Actualice a la aplicación 12.0 CCE con los nuevos medios 12.0
- Según sea necesario, instale los ES de respuesta

*Nota: El parche obligatorio no se aplica o no se requiere para este escenario*

## Escenario 3: Actualización de CCE 12.0 en la plataforma windows 2012 a windows 2016

- Actualización del SO de Windows de 2012 a 2016 (Upgrade SQL 2017 si Rogger \ AW-HDS-DDS)
- Instale ES\_18 para que la versión anterior 12.0 sea compatible con la nueva plataforma OS 2016
- Si es necesario, instale los ES nuevos

*Nota 1: El parche obligatorio no es aplicable o no se requiere para este escenario*

*Nota 2: Si en el sistema antiguo (windows 2012 - CCE 12.0) hay un ES antiguo donde se recomienda desinstalar el ES antes o después de la actualización e instalar el ES de reversión, consulte la tabla en la sección "Información sobre parches de repetición"*

## Escenario 4: Clientes existentes en windows 2012 12.0 (soporte ampliado hasta el 31 de julio de 2020)

- Los clientes pueden instalar sistemas operativos antiguos en el servidor
- Volver a poner ES en CCO puede funcionar con la plataforma antigua, se recomienda que primero se realice una prueba exhaustiva en el entorno de laboratorio.

**Nota interna:** Los nuevos ES solo se probarán con la plataforma windows 2016. Si los clientes desean disponer de nuevos parches para windows 2012, BU desearía considerarlos excepciones y mantener una conversación con los clientes para que migren a 2016.

## Información sobre los parches Re-Spin

La tabla proporciona detalles sobre el nuevo ES y el parche ES antiguo que reemplaza

CCE 12.0 ES antiguo	Nuevo ES que reemplaza a los anteriores	Nuevo enlace de descarga de parches ES
ES 6	ES 26 sustituye a ES 6 antiguo	<a href="https://software.cisco.com/download/specialrelease/71e8470e5b3b41124e00c5ae41">https://software.cisco.com/download/specialrelease/71e8470e5b3b41124e00c5ae41</a>
ES 7	ES 28 sustituye a ES 7 antiguo	<a href="https://software.cisco.com/download/specialrelease/e867389240ef360e03cb4200cf3f">https://software.cisco.com/download/specialrelease/e867389240ef360e03cb4200cf3f</a>
ES 11	ES 27 sustituye a ES 11 antiguo	<a href="https://software.cisco.com/download/specialrelease/69fc92409e43aeba29c1038115b1">https://software.cisco.com/download/specialrelease/69fc92409e43aeba29c1038115b1</a>
ES 12	ES 30 sustituye a ES 12 antiguo	<a href="https://software.cisco.com/download/specialrelease/d82c4df6edf6c1de250ce8028166">https://software.cisco.com/download/specialrelease/d82c4df6edf6c1de250ce8028166</a>
ES 13	ES 29 sustituye a ES 13 antiguo	<a href="https://software.cisco.com/download/specialrelease/8ae1a328659e879a2e0e27803b9f">https://software.cisco.com/download/specialrelease/8ae1a328659e879a2e0e27803b9f</a>
ES 15	ES 26 sustituye a ES 15 antiguo	<a href="https://software.cisco.com/download/specialrelease/71e8470e5b3b41124e00c5ae41">https://software.cisco.com/download/specialrelease/71e8470e5b3b41124e00c5ae41</a>
ES 20		

Esta información también se aplica a la aplicación PCCE 12.0. Para el parche de PCCE ES\_26 junto con las correcciones de errores introduce soporte para

- Compatibilidad con Avaya ACD para implementaciones de PCCE 4K y PCCE 12K
- Compatibilidad de gateway ICM a ICM para implementaciones PCCE 4K y PCCE 12K
- Integraciones de terceros
- Estadísticas de CVP para la implementación de PCCE 2K, PCCE 4K y PCCE 12K
- Parámetros de análisis de progreso de llamada (CPA) para salientes