

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	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71e8470e5b3b41124e00c5ae41
ES 7	ES 28 sustituye a ES 7 antiguo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/e867389240ef360e03cb4200cf3f
ES 11	ES 27 sustituye a ES 11 antiguo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/69fc92409e43aeba29c1038115b1
ES 12	ES 30 sustituye a ES 12 antiguo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/d82c4df6edf6c1de250ce8028166
ES 13	ES 29 sustituye a ES 13 antiguo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/8ae1a328659e879a2e0e27803b9f
ES 15	ES 26 sustituye a ES 15 antiguo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71e8470e5b3b41124e00c5ae41
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