

CCE 12.0:기존 ES의 필수 패치 및 재스핀에 대한 정보

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[신규 및 기술 업그레이드 설치를 위한 필수 12.0 패치](#)

[Re-Spin 패치에 대한 정보](#)

소개

이 문서에서는 UCCE\PCCE 12.0(1) 애플리케이션의 새로 추가된 ES 및 필수 패치에 대해 설명합니다.

기고자: Anuj Bhatia, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)

사용되는 구성 요소

이 문서에 사용된 정보는 CCE 솔루션 12.0(1) 버전을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 단계의 잠재적 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

CCE 12.0 소프트웨어는 이제 Windows 2016 플랫폼과 호환됩니다. 기존 ES(Windows 2016에서 12.0 이전에 게시된 경우)가 websetup의 커밍 관련 새 플랫폼 문제에 설치되었을 때가 발견되었습니다.

이 오래된 ES에 응답할 뿐만 아니라 필수 패치를 제공해야 했습니다. 다음 섹션에서는 이러한 사항을 명확하게 설명합니다.

신규 및 기술 업그레이드 설치를 위한 필수 12.0 패치

CCE 12.0(1)을 새로 설치하거나 기술 리프레시 옵션을 통해 12.0으로 전환하려는 고객은 애플리케이션에 ES를 설치하기 전에 이 필수 패치를 설치해야 합니다.

다운로드 경로 →

[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 파일은 필수 패치의 ZIP 파일에 포함되어 있습니다.

다음의 4가지 시나리오를 명확하게 설명했으며, 이는 필수 패치가 언제 필요한지를 나타냅니다.

시나리오 1: 신규 설치 또는 기술 업그레이드

- Windows OS 2016 설치(Rogger \ AW-HDS-DDS의 경우 SQL 2017)
- CCE 12.0 미디어 설치(새 ISO 표시)
- 필수 패치를 설치해야 합니다.
- 필요에 따라 새로 응답하는 ES 패치는 필수 패치 다음에 설치해야 합니다.

시나리오 2: CCE 11.X에서 CCE 12.0으로 인라인 업그레이드

- Windows OS를 2012에서 2016으로 업그레이드(Rogger \ AW-HDS-DDS인 경우 SQL 2017 업그레이드)
- 새로운 12.0 미디어를 사용하여 12.0 CCE 애플리케이션으로 업그레이드
- 필요에 따라 새로 설치하는 ES

참고: 이 시나리오에는 필수 패치가 적용되지 않거나 필요하지 않습니다.

시나리오 3: Windows 2012 플랫폼에서 CCE 12.0을 Windows 2016으로 업그레이드

- Windows OS를 2012에서 2016으로 업그레이드(Rogger \ AW-HDS-DDS인 경우 SQL 2017 업그레이드)
- 기존 12.0을 새로운 OS 2016 플랫폼과 호환되도록 ES_18을 설치합니다.
- 필요한 경우 새로 ES를 다시 스핀할 수 있습니다.

참고 1: 필수 패치는 이 시나리오에 적용할 수 없거나 필요하지 않습니다.

참고 2: 이전 시스템(Windows 2012 - CCE 12.0)에서 업그레이드 전 또는 후에 ES를 제거하고 다시 스핀하는 ES를 설치하는 것이 권장되는 이전 ES의 경우 "Information on Re-Spin patches" 섹션을 참조하십시오.

시나리오 4: Windows 2012 12.0의 기존 고객(2020년 7월 31일까지 지원 연장)

- 고객은 서버에 이전 ES를 설치할 수 있습니다.
- CCO에서 ES를 다시 스핀하면 기존 플랫폼과 연동할 수 있으므로 랩 환경에서 철저한 테스트를 먼저 수행하는 것이 좋습니다.

내부 참고: 새로운 ES는 Windows 2016 플랫폼에서만 테스트됩니다. 고객이 Windows 2012 BU에 대한 새로운 패치를 보유하고자 한다면, 이를 예외로 간주하고 고객과 대화를 통해 2016으로 마이그레이션하고자 합니다.

Re-Spin 패치에 대한 정보

이 표에서는 새 ES와 이 ES가 대체하는 이전 ES 패치에 대한 세부 정보를 제공합니다

CCE 12.0 이전 ES	기존 ES 대신	새 ES 패치 다운로드 링크
ES 6	기존 ES 6 대체 ES 26	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71ebe8470e5b3b41124e00c5ae41
ES 7	기존 ES 7 대체 ES 28	https://software.cisco.com/download/specialrelease/e867389240ef360e03cb4200cf3f
ES 11	기존 ES 11을 대체하는 ES 27	https://software.cisco.com/download/specialrelease/69fc92409e43aeba29c1038115b1
ES 12	기존 ES 12를 대체하는 ES 30	https://software.cisco.com/download/specialrelease/d82c4df6edf6c1de250ce8028166
ES 13	기존 ES 13을 대체하는 ES 29	https://software.cisco.com/download/specialrelease/8ae1a328659e879a2e0e27803b9f
ES 15	기존 ES 15를 대체하는 ES 26	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71ebe8470e5b3b41124e00c5ae41
ES 20		

이 정보는 PCCE 12.0 애플리케이션에도 적용됩니다. PCCE ES_26 패치와 버그 픽스는

- PCCE 4K 및 PCCE 12K 구축을 위한 Avaya ACD 지원
- PCCE 4K 및 PCCE 12K 구축을 위한 ICM-ICM 게이트웨이 지원
- 타사 통합
- PCCE 2K, PCCE 4K 및 PCCE 12K 구축에 대한 CVP 통계
- 아웃바운드 통화 진행 분석(CPA) 매개변수