

CCE 12.0: Informações sobre patch obrigatório e respin de ES antigas

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Patch obrigatório 12.0 para instalação de atualização nova e técnica](#)

[Informações sobre patches de Re-Spin](#)

Introduction

Este documento informa sobre o novo redirecionamento de ES e o patch obrigatório para o aplicativo UCCE\PCCE 12.0(1).

Contribuído por Anuj Bhatia, engenheiro do TAC da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

As informações usadas no documento são baseadas na versão 12.0(1) da solução 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. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que você entende o impacto potencial de qualquer etapa.

Informações de Apoio

O software CCE 12.0 agora é compatível com a plataforma Windows 2016. Descobriu-se que quando as ES antigas (*que foram publicadas antes do suporte 12.0 com o Windows 2016*) são instaladas em novos problemas de plataforma relacionados à instalação da Web cortaram.

O Fix não só repinava estes Es antigos, mas também saía com um adesivo obrigatório. A seção seguinte clarifica estes aspectos

Patch obrigatório 12.0 para instalação de atualização nova e técnica

O cliente que está fazendo uma nova instalação do CCE 12.0(1) ou vai para 12.0 através da opção de atualização de tecnologia deve instalar este patch obrigatório antes de instalar qualquer ES no aplicativo.

Caminho de download —>

[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 —> O arquivo Readme está incluído no arquivo ZIP do patch obrigatório.

Para maior clareza após 4 cenários foram explicados quais são os casos em que o patch obrigatório é necessário

Cenário 1: Nova instalação ou atualização de tecnologia

- Instalar o Windows OS 2016 (SQL 2017 se Rogger \ AW-HDS-DDS)
- Instalar mídia CCE 12.0 (mostrar nova ISO)
- Patch obrigatório deve ser instalado
- Os patches ES de novo, conforme necessário, devem ser instalados após o patch obrigatório

Cenário 2: Atualização em linha do CCE 11.X para o CCE 12.0

- Atualize o Windows OS de 2012 para 2016 (Atualize o SQL 2017 se o invasor \ AW-HDS-DDS)
- Atualize para o aplicativo CCE 12.0 com a nova mídia 12.0
- Se necessário, instale novamente o ES

Note: Patch obrigatório não é aplicável ou necessário para este cenário

Cenário 3: Atualização do CCE 12.0 na plataforma Windows 2012 para o Windows 2016

- Atualize o Windows OS de 2012 para 2016 (Atualize o SQL 2017 se o invasor \ AW-HDS-DDS)
- Instale ES_18 para tornar o antigo 12.0 compatível com a nova plataforma OS 2016
- Conforme necessário, instale o ES de nova rotação

Nota 1: Patch obrigatório não é aplicável ou necessário para este cenário

Nota 2: Se estiver no sistema antigo (windows 2012 - CCE 12.0) qualquer ES antigo em que a presente recomendação é desinstalar o ES antes ou depois da atualização e instalar o ES de nova rotação, consulte a tabela na seção "Informações sobre patches de re-rotação"

Cenário 4 : Cliente existente no Windows 2012 12.0 (suporte estendido até 31 de julho de 2020)

- Os clientes podem instalar ESs antigos no servidor
- Re-Spin ESs no CCO pode funcionar com a plataforma antiga, recomenda-se que ela seja testada minuciosamente em ambiente de laboratório primeiro.

Nota interna: As novas ES só serão testadas com a plataforma Windows 2016. Se os clientes quiserem ter novos patches para a BU do Windows 2012, desejam vê-los como exceções e conversar com os clientes para que eles migrem para 2016.

Informações sobre patches de Re-Spin

A tabela fornece detalhes sobre o novo ES e qual antigo patch ES ele substitui

CCE 12.0 Old ES	Nova ES que substitui a antiga	Novo link de download de patch
ES 6	ES 26 substitui ES 6 antigas	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71ebe8470e5b3b41124e00c5ae41
ES 7	ES 28 substitui ES 7 antigo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/e867389240ef360e03cb4200cf3f
ES 11	ES 27 substitui ES 11 antigo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/69fc92409e43aeba29c1038115b1
ES 12	ES 30 substitui ES 12 antigo	https://software.cisco.com/download/specialrelease/d82c4df6edf6c1de250ce8028166
ES 13	ES 29 substitui ES 13 antiga	https://software.cisco.com/download/specialrelease/8ae1a328659e879a2e0e27803b9f
ES 15	O ES 26 substitui o ES antigo 15	https://software.cisco.com/download/specialrelease/71ebe8470e5b3b41124e00c5ae41
ES 20		

Essas informações se aplicam também ao aplicativo PCCE 12.0. Para o patch PCCE ES_26 juntamente com correções de bugs, introduz suporte para

- Suporte a ACD Avaya para implantações de PCCE 4K e PCCE 12K
- Suporte de Gateway ICM para ICM para implantações de PCCE 4K e PCCE 12K
- Integrações de terceiros
- Estatísticas do CVP para implantação de PCCE 2K, PCCE 4K e PCCE 12K
- Parâmetros de Análise de Andamento da Chamada (CPA - Call Progress Analysis) para Saída