

使用Windows 2016和SQL 2017升级Unified CCE 12.0(1)解决方案 — 通用地面升级程序

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[2012年到2016年Microsoft操作系统的共同基础升级](#)

[预升级任务](#)

[虚拟机](#)

[Windows操作系统](#)

[CCE应用](#)

[将Windows升级到2016操作系统](#)

[升级后步骤](#)

[2014年到2017年Microsoft SQL的共同基础升级](#)

[预升级任务](#)

[将SQL升级到2017](#)

[升级后步骤](#)

[Unified CCE补丁安装，支持Windows 2016和SQL 2017](#)

[预安装任务](#)

[安装](#)

[安装后步骤](#)

[CVP补丁安装，支持windows 2016](#)

[预安装任务](#)

[安装](#)

[安装后步骤](#)

简介

本文档详细介绍在Windows 2012操作系统(OS)和结构化查询语言(SQL)2014上执行现有12.0(1)统一联系中心企业版(CCE)服务器到Windows OS 2016和SQL 2017的共同地面升级所涉及的步骤7版本。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)

- 客户语音门户(CVP)
- Microsoft Windows操作系统
- Microsoft SQL

使用的组件

本文档中使用的信息基于CCE解决方案12.0(1)版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您的网络处于活动状态,请确保您了解任何步骤的潜在影响。

背景信息

Microsoft于2018年宣布终止对Windows 2012操作系统的主流支持(扩展支持有效期至2023年)。这一推动使思科联系中心业务部(BU)与Windows 2016操作系统和SQL 2017兼容,使CCE软件能够兼容。本文档旨在通过以下部分涵盖与CCE 12.0共同地面升级相关的所有方面:

- 2012年到2016年Microsoft操作系统的共同基础升级
- 2014年到2017年Microsoft SQL的共同基础升级
- Unified CCE补丁安装,支持Windows 2016和SQL 2017
- CVP补丁安装,支持windows 2016

出现的一个常见问题是,如果合作伙伴或客户在7月04日之前订购了介质(即他们拥有的介质仅用于安装在Windows 2012上),他们如何接收新介质以直接安装在Windows 2016上。以下场景将回答此问题。

- 标准安装介质 客户和合作伙伴可以返回PUT并使用其现有SWSS订购新介质。新实施将用于Windows Server 2016/SQL Server 2017直接安装。
- 自用(NFR)安装介质 使用NFR介质的客户应执行上述相同步骤,返回PUT并订购介质的新副本。使用NFR介质的合作伙伴应重新订购CCE NPS套件。这是一个0.00美元的订单项目,将通过支持直接安装到Windows 2016的介质执行。

2012年到2016年Microsoft操作系统的共同基础升级

在CCE核心服务器上,支持从2012年到2016年Windows操作系统的通用地面升级,此模块解释升级所需的步骤以及CCE虚拟机上所需的升级前和升级后任务。

预升级任务

分别为主机虚拟机、Windows OS和CCE应用执行这些通用地面预升级任务。

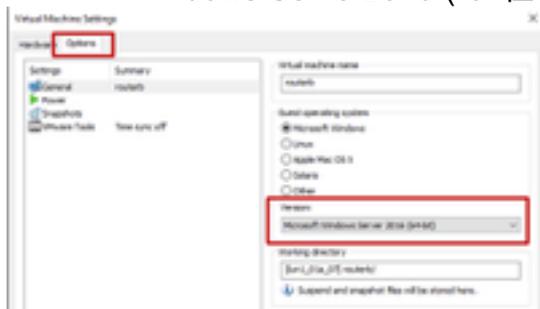
虚拟机

a)VM硬件版本:在vSphere客户端中,请确保已将VM硬件版本升级到版本11。这是为了处理Specter和Consum等漏洞。

b)访客操作系统:通过以下步骤将访客操作系统更改为Microsoft Windows Server 2016(64位):

- 确保VM已关闭。

- 右键单击虚拟机，导航到**编辑设置>选项>常规选项**，然后选择访客操作系统作为Microsoft Windows Server2016 (64位)，如图所示。



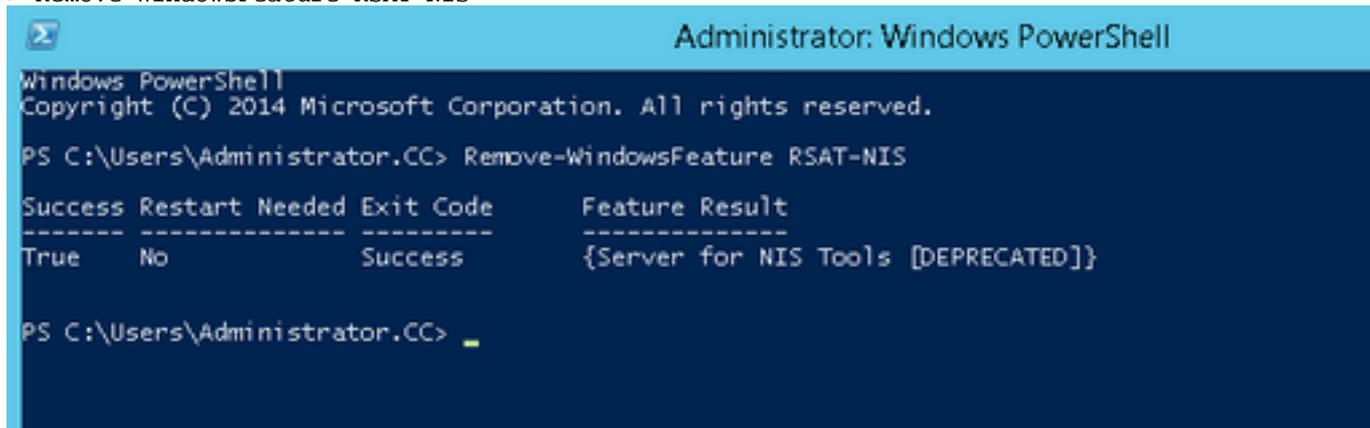
c)空间要求：确保虚拟机在升级之前有足够的空间。操作系统升级到Windows Server 2016至少需要32 GB的主硬盘空间。

Windows操作系统

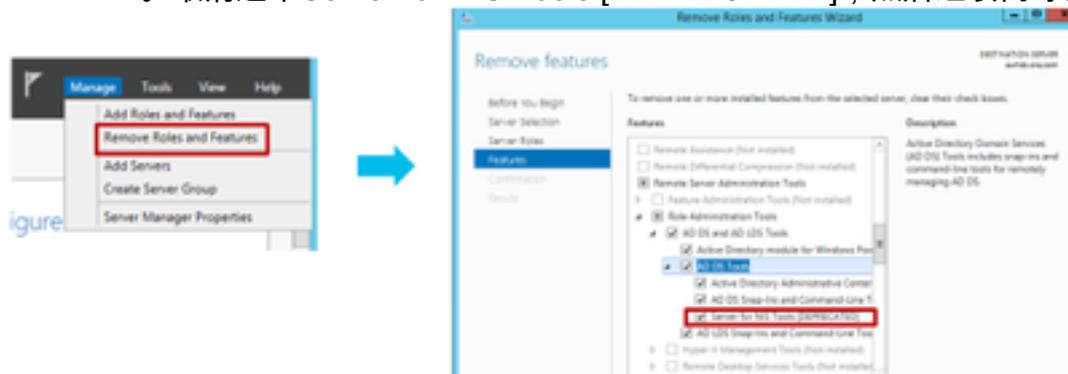
a)NIS工具：Windows 2016不支持NIS工具的服务器。要删除“Server for NIS Tools”功能，请执行以下步骤：

- 选项 1：PowerShell 从Powershell (管理员访问权限) 运行以下命令

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



- 选项 2：服务器管理器 导航至服务器管理器，然后打开删除角色和功能向导。在“删除功能”页上，展开“远程服务器管理工具”>“角色管理工具”>“AD DS和AD LDS工具”>“AD DS工具”。取消选中Server for NIS Tools [DEPRECATED]，然后继续向导。



注意：如图所示，如果未删除NIS工具，Windows 2016升级将暂停，并显示突出显示的警告。



注意：在OS升级后的某些情况下，Windows Netlogon服务可以移至STOPPED和MANUAL状态。确保服务已更改为自动，并已启动，xp_logininfo才能正常工作。有关此行为的详细信息，请参阅Microsoft知识库文章“<https://docs.microsoft.com/en-us/troubleshoot/windows-server/identity/netlogon-service-not-start-automatically>”。

注意：不需要重新启动服务器

CCE应用

a)服务：通过CCE服务控制将服务设置为手动，并停止所有服务。

b)DBMaintenance注册表：在记录器上，确保DBMaintenance注册表设置为1，以便在升级过程中禁用配置更改。打开Windows编辑器并导航至：**HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems,Inc.\ICM\<instance_name>\RouterA-B\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance**,将键设置为1。

将Windows升级到2016操作系统

按照以下步骤将Windows 2012升级到Windows 2016:

步骤1.如果服务器可以访问Internet，请选择“下载并安装更新（推荐）”选项，否则请选择“不立即”。

步骤2.选择Windows server 2016（桌面体验）。

步骤3.选择Keep Personal files and app。



注意：在某些情况下，Windows Server 2016升级会提示您卸载防病毒软件，因为与Windows Defender的兼容性问题。如果系统提示继续卸载。

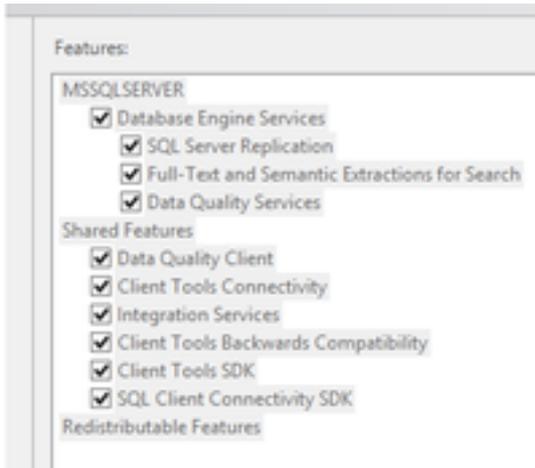
将SQL升级到2017

a)标准版。

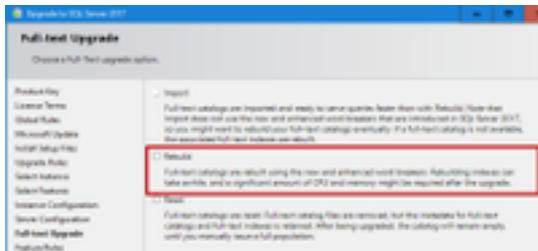
步骤1.选择升级向导选项。



步骤2.确保所有必需功能都存在。



3.在“全文升级”窗口中，选择“重建”。



升级后步骤

a)SQL Server Management Studio for 2017:SQL Server 2017在默认工具包中不包含SQL Server Management Studio。

- 具有Internet连接的服务器：重新运行SQL Server安装程序以安装Management Studio。导航至“SQL选择中心”>“安装”>“安装SQL Server管理工具”。



- 未连接Internet的服务器：手动下载并安装SQL server 2017 Management Studio。

Unified CCE补丁安装，支持Windows 2016和SQL 2017

在CCE 12.0(1)实施上，将Windows Server 2012和SQL Server 2014平台升级到Windows 2016和SQL 2017后，应用Unified CCE 12.0(1)ES18补丁。

自述文件：https://www.cisco.com/web/software/280840583/147172/Release_Document_1.html
下载路径：<https://software.cisco.com/download/specialrelease/60cc617f633ae3bfe2dcf418474b4f45>

预安装任务

a)出站高可用性：在应用补丁之前，请确保禁用出站HA功能。

b)Windows Defender :确保Windows Defender已禁用或卸载。

安装

CCE补丁必须位于所有这些CCE核心组件上。

- 记录器
- 总代理商
- 路由器
- PG

要安装补丁，请启动安装程序并按照屏幕上的说明进行操作。

注意：当CCE 12.0(1)安装在Windows Server 2012 R2和SQL Server 2014上，并且不计划执行到Windows Server 2016和SQL Server 2017的通用地面平台升级时，不需要安装ES18。

注意：平台升级后从11.x升级到12.0(1)，无需在12.0(1)后安装ES18。

安装后步骤

a)组成员：在CCE服务启动之前，请通过服务客户经理工具修复组成员帐户。在12.0版本中，这是预期行为，因为与服务客户经理相关的更改。



CVP补丁安装，支持windows 2016

在Windows Server 2012升级到Windows 2016后，要使CVP 12.0(1)实施兼容，必须应用CVP 12.0(1)ES_5补丁。

自述文件：https://www.cisco.com/web/software/280840592/147174/Release_Document_1.html
下载路径：<https://software.cisco.com/download/specialrelease/e66f58780d6d53a6b4ede77f0b63834a>

预安装任务

a)音频文件备份：安装补丁之前，必须从

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\audio文件夹备份音频文件。

b)Jar文件备份：备份自定义jar文件（如果存在）。

安装

所有这些CVP服务器上必须存在补丁。

- CVP VXMLServer和CallServer
- OPSConsoleServer
- 统一远程操作服务器
- 报告服务器

要安装补丁，请确保停止与CVP相关的服务，启动补丁安装程序并按照屏幕上的说明进行操作。

安装后步骤

a)在安装ES并重新启动服务器后，确保Cisco CVP CallServer、VXMLServer和WebServicesManager服务已启动。

b)确保在“C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP”下创建“audio”文件夹。

c)恢复备份的音频文件和自定义jar文件（如果存在）。