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 <u>先决条件</u> 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 201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。

etrop	Summary	That native term
General	routerb	1949
Tran Transford Diffuser Task	See and off	Sumi que aleg quine Bitrareal: Nonders Oran Osate Mac OLI Osfare Osfare
		Hereart Mousef Websectaruer (816 (0164)
		Rading Bectary
		Beri, Ha, H. miete

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。

Tools View Help	Remove features		SECTION SECOND
Roles and Features	Before You Begin	To remove one or more installed features from the selected on	Sector for the base.
ove Roles and Features Servers He Server Group er Manager Properties	Envertaise Austrea Contineation Austr	Insure facilitaria: Nati Institud Insure University facilitation Insure University Compression Plat Installed Insure Constraints Task Institute Administration Task Institute Dentory matcher for University Institute Institute Dentory matcher for University Institute Institute Dentory matcher for University Institute	Action Devolution (Service Lenvices (AID 00) Twelt includes proxy ins and comment-to-action for remotely managing AD 05.

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。



升级后步骤

a)Windows Defender:默认情况下,Windows Server 2016上启用了Windows Defender。这可能导 致CCE安装时间超过预期,因为Defender扫描文件。根据您的公司策略,执行以下选项之一:

•选项 1:禁用Windows Defender 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"页面上,取消选中windows defender功能并继续向导。

emove features		and ranks of		
Before into Begin	To serve a server installed features have the scholard array, share that clearly been			
ler er folk fostori Cofferador Finals	Initial Automation and Just Automation Molecular Statutum	Wedges Delwalls large protect year names that masses		

•选项 2:排除ICM文件夹 将ICM产品文件夹<安装驱动器:>\icm添加到Windows Defender的排 除列表。

注意:有关这些步骤的详细信息,可以通过以下Microsoft文档进行检查:.<u>文件排除Windows</u> <u>Defender</u>

b)防病毒: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。如果出现提示,请继续卸载。

c)语言包:Windows升级还会卸载任何多语言语言包,手动安装语言包。

d)持久静态路由:确保路由器和PG对之间存在静态路由。

2014年到2017年Microsoft SQL的共同基础升级

本节介绍在CCE路由器和记录器(Roggers)、CCE记录器以及CCE管理员和数据服务器上将 Microsoft SQL从2014升级到2017所需的步骤。

预升级任务

a)标准版或企业版:确认当前SQL版本的类型。

- 具有SQL企业版的虚拟机只能升级到企业版。
- •具有SQL标准版的虚拟机可以升级到SQL Server标准版或企业版。

b)空间要求: 在升级之前,请确保虚拟机有足够的空间。

• 在记录器、管理员和数据服务器上,升级到SQL Server 2017标准版或企业版需要额外的6 GB。

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"。

Install SQL Server Management Tools Exauch a downikad page that provides a link to install SQL Server Management Studie, SQL Server command-line utilities (SQL OND and ICP), SQL Server Protectivel provider, SQL Server Profiler and Database Tuning Advisor. An internet connection is required to install these heets.

• 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: <u>https://www.cisco.com/web/software/280840583/147172/Release_Document_1.html</u> 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。

These forms and the state of the second seco	al Tapa and Tapas	an binar ann Fairt Linde Seine Anna	August barden	lan Terper	23
(Well) I to be a first	No. Sectors 1			900 I	14.1

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:<u>https://www.cisco.com/web/software/280840592/147174/Release_Document_1.html</u> 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)。