

使用Windows 2016和SQL 2017升級Unified CCE 12.0(1)解決方案 — 通用地面升級程式

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[Microsoft OS從2012到2016的通用基礎升級](#)

[升級前任務](#)

[虛擬機器](#)

[Windows作業系統](#)

[CCE應用](#)

[將Windows升級到2016作業系統](#)

[升級後步驟](#)

[Microsoft SQL從2014到2017的通用基礎升級](#)

[升級前任務](#)

[將SQL升級到2017](#)

[升級後步驟](#)

[Unified CCE補丁安裝，以支援Windows 2016和SQL 2017](#)

[預安裝任務](#)

[安裝](#)

[安裝後步驟](#)

[CVP修補程式安裝，以支援Windows 2016](#)

[預安裝任務](#)

[安裝](#)

[安裝後步驟](#)

簡介

本文檔詳細描述了在Windows 2012作業系統(OS)和結構化查詢語言(SQL)2014上執行現有12.0(1)Unified Contact Center Enterprise(CCE)伺服器的公用地面升級至Windows OS 2016和SQL 2017版本所涉及的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)

- 客戶語音入口網站(CVP)
- Microsoft Windows作業系統
- Microsoft SQL

採用元件

文中使用的資訊是根據CCE解決方案12.0(1)版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何步驟的潛在影響。

背景資訊

Microsoft宣佈於2018年終止對windows 2012作業系統的主流支援 (擴展支援有效期至2023年)。這將推入思科聯絡中心業務部門(BU)，使CCE軟體與Windows 2016 OS和SQL 2017相容。本文檔旨在通過以下各節涵蓋與CCE 12.0共同地面升級相關的所有方面：

- Microsoft OS從2012到2016的通用基礎升級
- Microsoft SQL從2014到2017的通用基礎升級
- Unified CCE補丁安裝，以支援Windows 2016和SQL 2017
- CVP修補程式安裝，以支援Windows 2016

出現的一個常見問題是，如果合作夥伴或客戶在2004年7月之前訂購了介質 (即他們擁有的介質僅用於安裝在Windows 2012上)，他們如何接收新介質以便直接安裝在Windows 2016上。以下方案將回答此問題。

- 標準安裝介質 客戶和合作夥伴可以返回PUT並使用其現有的SWSS訂購新介質。新的實施將用於Windows Server 2016/SQL Server 2017直接安裝。
- 非轉售(NFR)安裝介質 使用NFR介質的客戶應遵循上述步驟，返回PUT並訂購該介質的新副本。使用NFR介質的合作夥伴應重新訂購CCE NPS套件。這是一個\$0.00的訂購專案，將通過支援直接安裝到Windows 2016的介質來完成。

Microsoft OS從2012到2016的通用基礎升級

在CCE核心伺服器上支援windows OS從2012到2016的通用地面升級，此模組說明了升級所需的步驟以及CCE虛擬機器上所需的升級前和升級後任務。

升級前任務

分別針對主機虛擬機器、windows OS和CCE應用程式執行這些通用地面預升級任務。

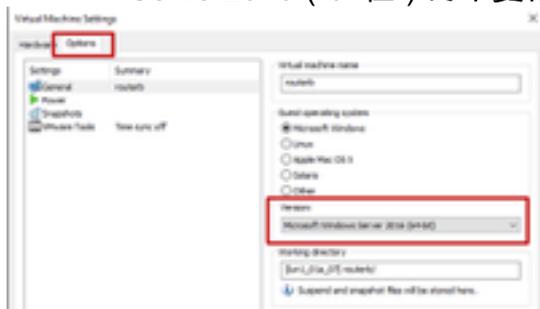
虛擬機器

a) 虛擬機器硬體版本：在vSphere客戶端中，確保已將VM硬體版本升級到版本11。這是為了處理Specter和Meltdown等漏洞。

b) 來賓作業系統：通過以下步驟將來賓作業系統更改為Microsoft Windows Server 2016 (64位)：

- 確保VM已關閉。

- 按一下右鍵虛擬機器，導航到**編輯設定>選項>常規選項**，然後選擇作為Microsoft Windows Server2016 (64位) 的來賓作業系統，如下圖所示。



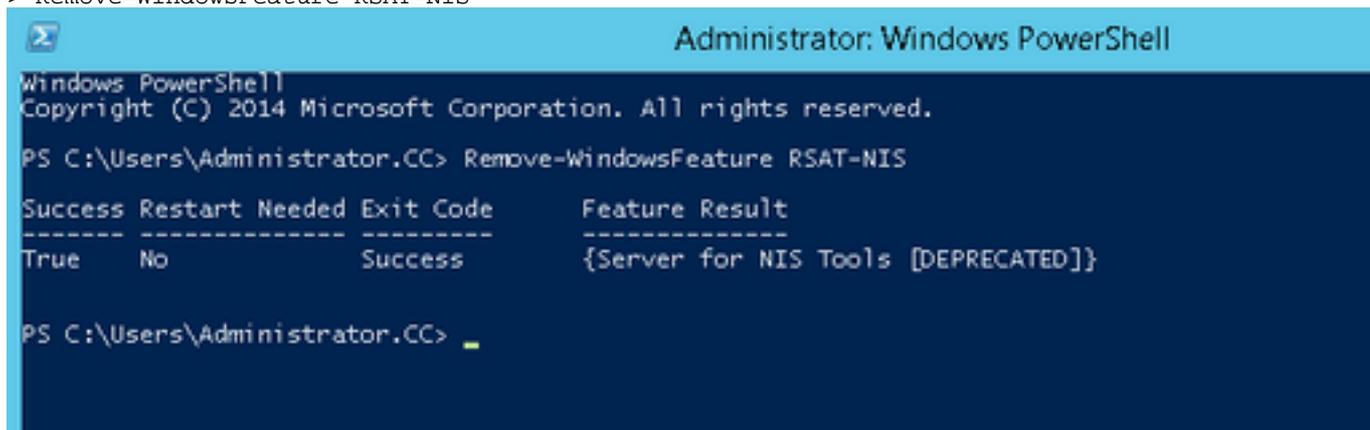
c)空間要求：請確保虛擬機器在升級前有足夠的空間。作業系統升級到Windows Server 2016至少需要32 GB主硬碟空間。

Windows作業系統

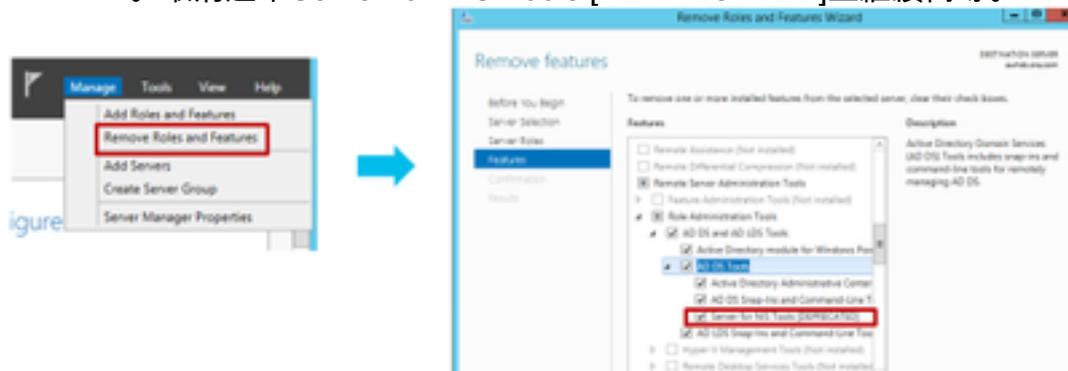
a)NIS工具：Windows 2016不支援NIS工具伺服器。要刪除「NIS工具伺服器」功能，請執行以下步驟：

- 選項1:Powershell 從Powershell (管理員訪問) 運行以下命令

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



- 選項2:伺服器管理員 導航到Server Manager，然後開啟**刪除角色和功能嚮導**。在「刪除功能」頁上，展開**遠端伺服器管理工具>角色管理工具> AD DS和AD LDS工具> AD DS工具**。取消選中Server for NIS Tools [DEPRECATED]並繼續嚮導。



附註：如果未刪除NIS工具，則windows 2016升級將停止，並出現突出顯示的警告，如下圖所示。



附註：在作業系統升級後的某些情況下，可以將Windows Netlogon服務移動到「已停止」和「手動」狀態。確保服務已更改為自動並已啟動，以使xp_logininfo正常工作。有關此行為的更多詳細資訊，可在Microsoft知識庫文章'<https://docs.microsoft.com/en-us/troubleshoot/windows-server/identity/netlogon-service-not-start-automatically>'中檢視

注意：不需要重新啟動伺服器

CCE應用

a)服務：通過**CCE服務控制**將服務設定為手動並停止所有服務。

b)DBMaintenance登錄檔：在記錄器上，確保DBMaintenance登錄檔設定為1，以便在升級過程中禁用配置更改。開啟Windows regedit並導航到：HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\\RouterA-B\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance，將密鑰設定為1。

將Windows升級到2016作業系統

要將Windows 2012升級到Windows 2016，請執行以下步驟：

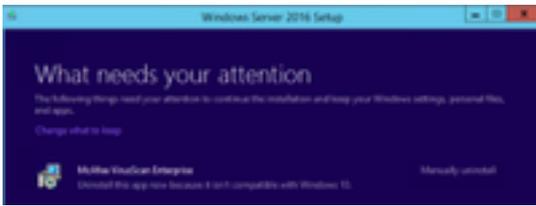
步驟1.如果伺服器可以訪問Internet，請選擇「下載並安裝更新（推薦）」選項，否則請選擇「現在不安裝」。

步驟2.選擇Windows Server 2016（案頭體驗）。

步驟3.選擇Keep Personal files and app。



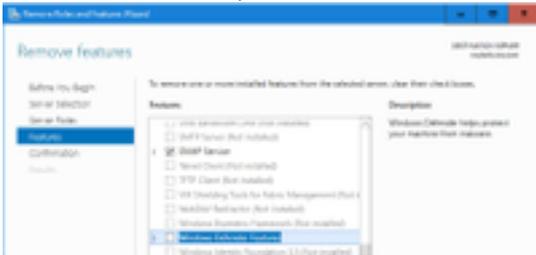
附註：在某些情況下，由於Windows Defender的相容性問題，Windows Server 2016升級會提示您解除安裝防病毒軟體。如果出現提示，請繼續解除安裝。



升級後步驟

a) Windows Defender: Windows Server 2016上預設啟用Windows defender。這會導致CCE安裝時間比預期長，因為defender掃描了檔案。根據您的公司策略，執行以下選項之一：

- 選項1: 禁用Windows Defender 導航到伺服器管理器並開啟刪除角色和功能嚮導。在「刪除功能」頁面上，取消選中windows defender功能並繼續嚮導。



- 選項2: 排除ICM資料夾 將ICM產品資料夾<Install Drive:>licm新增到Windows Defender的排除清單中。

附註：可通過此Microsoft文檔檢查步驟的詳細資訊：[File Exclusion Windows Defender](#)

b) 防病毒：在某些情況下，由於Windows Defender的相容性問題，Windows Server 2016升級會提示您解除安裝防病毒軟體。如果出現提示，請繼續解除安裝。

c) 語言包：Windows升級還會解除安裝任何多語言語言語言包，然後手動安裝該語言包。

d) 永久靜態路由：確保路由器和PG對之間存在靜態路由。

Microsoft SQL從2014到2017的通用基礎升級

本節介紹在CCE路由器和記錄器（記錄器）、CCE記錄器以及CCE管理員和資料伺服器上將Microsoft SQL從2014升級到2017所需的步驟。

升級前任務

a) 標準版或企業版: 確認存在的SQL版本型別。

- 具有SQL企業版的虛擬機器只能升級到企業版。
- 使用SQL標準版的虛擬機器可以升級到SQL Server標準版或企業版。

b) 空間要求：請確保虛擬機器在升級前有足夠的空間。

- 在記錄器、管理員和資料伺服器上，升級到SQL Server 2017 Standard或Enterprise Edition需要額外的6 GB。

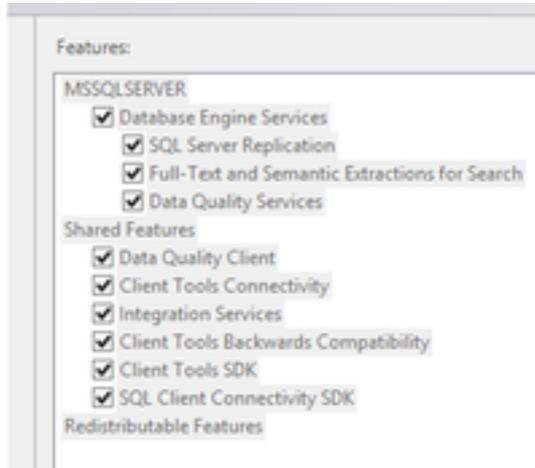
將SQL升級到2017

a)標準版。

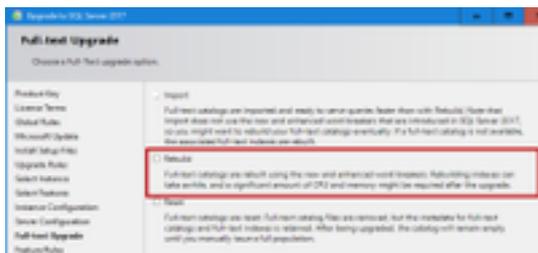
步驟1.選擇升級嚮導選項。



步驟2.確保提供所有必需的功能。



3.在「全文升級」視窗中，選擇「重建」。



升級後步驟

a)SQL Server Management Studio for 2017:SQL Server 2017在預設工具包中不包含SQL Server Management Studio。

- 具有Internet連線的伺服器：重新運行SQL Server安裝程式以安裝Management Studio。導航到SQL選擇中心>安裝>安裝SQL Server管理工具。



- 沒有網際網路連線的伺服器：手動下載並安裝SQL Server 2017 Management Studio。

Unified CCE補丁安裝，以支援Windows 2016和SQL 2017

在CCE 12.0(1)實現上將Windows Server 2012和SQL Server 2014平台升級到windows 2016和SQL 2017後，應用Unified CCE 12.0(1)ES18修補程式。

讀我檔案: https://www.cisco.com/web/software/280840583/147172/Release_Document_1.html
下載路徑
: <https://software.cisco.com/download/specialrelease/60cc617f633ae3bfe2dcf418474b4f45>

預安裝任務

- a) 出站高可用性：應用修補程式之前，請確保禁用出站HA功能。
- b) Windows Defender：確保Windows Defender已禁用或已解除安裝。

安裝

所有這些CCE核心元件上都必須存在CCE修補程式。

- 記錄器
- 總代理商
- 路由器
- PG

要安裝修補程式，請啟動安裝程式並按照螢幕上的說明操作。

附註： 如果在Windows Server 2012 R2和SQL Server 2014上安裝CCE 12.0(1)，並且不計畫執行到Windows Server 2016和SQL Server 2017的通用地面平台升級，則不需要安裝ES18。

附註： 平台升級後，從11.x升級到12.0(1)，不需要安裝ES18 12.0(1)之後的版本。

安裝後步驟

- a) 組成員：啟動CCE服務之前，請通過Service account Manager工具修復組成員帳戶。在12.0版本中，這是預期行為，因為存在與服務客戶經理相關的變更。



CVP修補程式安裝，以支援Windows 2016

在Windows Server 2012升級到windows 2016後，要使CVP 12.0(1)實現相容，必須應用CVP 12.0(1)ES_5修補程式。

自述檔案：https://www.cisco.com/web/software/280840592/147174/Release_Document_1.html
下載路徑
: <https://software.cisco.com/download/specialrelease/e66f58780d6d53a6b4ede77f0b63834a>

預安裝任務

- a) 音訊檔案備份：安裝修補程式之前，必須先從
C:\Cisco\CVP\XMLServer\Tomcat\webapps\CVP\audio資料夾備份音訊檔案。

b)Jar檔案備份：備份自定義jar檔案（如果存在）。

安裝

所有這些CVP伺服器上都必須存在修補程式。

- CVP VXMLServer和CallServer
- OPSConsoleServer
- 統一遠端操作伺服器
- 報表伺服器

要安裝修補程式，請確保停止與CVP相關的服務，啟動修補程式安裝程式，然後按照螢幕中的說明進行操作。

安裝後步驟

a)確保Cisco CVP CallServer、VXMLServer和WebServicesManager服務在安裝ES並重新啟動伺服器後啟動。

b)確保在「C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP」下建立「audio」資料夾。

c)恢復備份的音訊檔案和自定義jar檔案（如果存在）。