

ProCall 6 Enterprise Upgrade Verfahren

Best Practice

Rechtliche Hinweise / Impressum

Die Angaben in diesem Dokument entsprechen dem Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Erstellung. Irrtümer und spätere Änderungen sind vorbehalten.

Die estos GmbH schließt jegliche Haftung für Schäden aus, die direkt oder indirekt aus der Verwendung dieses Dokumentes entstehen.

Alle genannten Marken- und Produktbezeichnungen sind Warenzeichen oder Eigentum der entsprechenden Inhaber.

Die derzeit gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf unserer Webseite unter <http://www.estos.de/agb>.

Copyright estos GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

estos GmbH
Petersbrunner Str. 3a
D-82319 Starnberg
info@estos.de
www.estos.de

Stand 27.01.2015

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Autor	Änderungen
1	27.09.2017	David Welzmiller	Initial

Inhalt

1. Vorbereitungen.....	5
1.1. Software aktualisieren.....	5
1.2. Daten sichern	5
1.3. Benutzerverwaltung vorbereiten	5
1.3.1. Interne Benutzerverwaltung.....	5
1.3.2. Active Directory.....	6
1.4. ProCall Analytics	6
2. Upgrade durchführen.....	6
2.1. Update der Server Software	7
2.2. Aktualisierung der Client Software	7
3. Upgrade abschließen	8
3.1. UCServer Web Services.....	8
3.2. Multiline TSP	8
3.3. Kalender Replikator.....	8
3.4. SIP- und XMPP-Proxy.....	8
3.5. Templates	9
3.6. Geschäftsprozessintegration (CEBP)	9
3.7. SDK-Add-Ins	9

Einleitung

Sehr geehrte Damen und Herren,

zunächst einmal möchten wir Ihnen ganz persönlich unseren Dank aussprechen, dass Sie auch weiterhin auf die Produkte der estos GmbH vertrauen.

Wir hoffen sehr, dass wir Sie als bisherigen Nutzer von ProCall Enterprise auch mit unserer neusten Version voll überzeugen und laden Sie deshalb herzlich dazu ein, die neuen Leistungsmerkmale von ProCall 6 gründlich auszuprobieren!

Damit dies so reibungslos wie möglich geschieht, empfehlen wir Ihnen, dieses Dokument aufmerksam durchzulesen. Wir beschreiben im Anschluss verschiedene Migrationsszenarien, die Ihnen wertvolle Tipps liefern, und für einen nahtlosen Übergang von älteren ProCall Enterprise Versionen auf ProCall 6 Enterprise sorgen. So vermeiden Sie Ausfälle der Erreichbarkeit oder den Verlust von Daten.

Hinweis

Diese Dokumentation richtet sich an zertifizierte estos Partner, die bereits Schulungen zu ProCall Enterprise, im Besten Fall eine Update Schulung für ProCall 6 Enterprise, erfolgreich abgeschlossen haben.

1. Vorbereitungen

1.1. Software aktualisieren

Bevor ein Upgrade der bestehenden ProCall Enterprise Installation durchgeführt werden kann, muss diese auf einen aktuellen Stand aktualisiert werden.

- **Upgrade von ProCall 4 Enterprise**

Aktualisieren Sie Ihre Installation auf die aktuellste Version von ProCall 4 Enterprise (mind. 4.1.40.37636). Die Version 4.1.40.37636 können Sie unter dieser URL herunterladen: <https://www.estos.de/s/dnl/Software%7CArchiv%7CProCall%20Enterprise%7CDeutsch%7CProCall%20Enterprise%204%20de>

- **Upgrade von ProCall 5 Enterprise**

Aktualisieren Sie Ihre Installation auf die aktuellste Version von ProCall 5 Enterprise (mind. 5.1.113.47026). Die Version 5.1.113.47026 können Sie unter dieser URL herunterladen: <https://www.estos.de/s/dnl/Software%7CUnified%20Communications%7CProCall%20Enterprise%7CDeutsch%7CProCall%20Enterprise%205%20de-5>

Hinweis

Es besteht kein direkter Upgrade-Pfad von älteren Versionen. Für ein Upgrade müssen Sie zuerst alle Upgrade-Schritte der Versionen dazwischen ausführen, z.B. Upgrade von ProCall 3 Enterprise auf ProCall 4+ Enterprise, gefolgt vom Upgrade von ProCall 4+ Enterprise auf ProCall 5 Enterprise.

1.2. Daten sichern

Bevor Sie mit dem Upgrade der Installation starten, führen Sie bitte unbedingt einen Datenexport aller Daten im UCServer unter **Datei >> Datenexport** durch und legen Sie möglichst eine Sicherung der bestehenden Installation an. Betreiben Sie den UCServer mit Microsoft SQL Server Datenbank Anbindung, wird empfohlen zuvor eine Sicherung der Datenbank anzulegen.

1.3. Benutzerverwaltung vorbereiten

1.3.1. Interne Benutzerverwaltung

Sie benutzen die interne Benutzerverwaltung im UCServer. Für die Aktualisierung benötigen Sie keine speziellen (o. weiteren) Vorbereitungen.

1.3.2. Active Directory

Wird Active Directory als Datenquelle für Benutzer, Gruppen und Computer verwendet, müssen Sie folgendes beachten. Wird die Schema-Erweiterung in ProCall 4+ oder 5 Enterprise verwendet, muss das Schema erneut für ProCall 6 Enterprise erweitert werden um Active Directory weiterhin verwenden zu können.

Hinweis

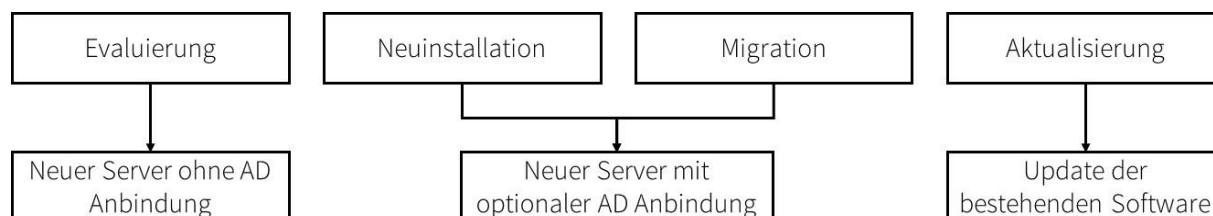
Die Schemaerweiterung von ProCall 6 Enterprise ist kompatibel zu älteren Versionen (mind. 4.1.40.37636 bzw. 5.1.113.47026) von ProCall Enterprise. Ein paralleler Betrieb verschiedener Versionen an einem Active Directory ist damit möglich. D.h. Sie können Ihre bestehende Installation gleichzeitig mit einer Version von ProCall 6 Enterprise weiter betreiben.

1.4. ProCall Analytics

Verwenden Sie ProCall Analytics, müssen Sie dieses mindestens auf Version 2.0.3.48516 aktualisieren, um es weiter verwenden zu können.

2. Upgrade durchführen

Ohne Betrachtung von Sonderfällen finden Sie in der folgenden Abbildung das empfohlene Vorgehen für bestimmte Upgrade Szenarien.



1. Bei einer **Evaluierung** gibt es nichts Spezielles zu beachten.
2. Auch bei einer **Neuinstallation** gibt es nichts Besonderes zu beachten. Sie müssen lediglich entscheiden, ob Sie auch wie oben beschrieben die Schemaerweiterung des Active Directory durchführen müssen.
3. Möchten Sie eine schrittweise **Migration** durchführen, müssen Sie zunächst eine **Neuinstallation** durchführen. Danach haben Sie die Möglichkeit, Benutzer sowie Benutzergruppen nach und nach zu migrieren.
4. Bei der **Aktualisierung** der Software werden alle Daten und Einstellungen auf dem Server automatisch übernommen bzw. migriert, jedoch hat dies zur Folge, dass alle Clients der Version 5 nicht mehr verbunden werden und umgehend aktualisiert werden müssen.

Achtung

Nach der **Aktualisierung** der ProCall Enterprise Clients auf die Version 6 können diese nicht mehr mit einer älteren UCServer Version betrieben werden.

Im weiteren Verlauf dieses Dokumentes wird vordergründig das empfohlene Vorgehen für die **Aktualisierung** einer bestehenden Installation beschrieben.

2.1. Update der Server Software

Achtung

Während der Aktualisierung der Software ist die ProCall Enterprise Installation nicht funktional und kann nicht verwendet werden. Bitte treffen Sie frühzeitig alle notwendigen organisatorischen Maßnahmen zur Vorbereitung.

Installieren Sie das UCServer Installationspaket auf dem gleichen Server, auf dem auch Ihre aktuelle ProCall Enterprise Installation betrieben wird. Bei der Aktualisierung der Software werden damit auch alle Daten und Einstellungen auf dem Server automatisch übernommen bzw. migriert.

Datenbank Konvertierung

Beim Upgrade werden die Journal- und Chat-Datenbank auf das neue Schema von ProCall 6 Enterprise konvertiert und sind damit **nicht mehr kompatibel** zu älteren Versionen von ProCall Enterprise.

Hinweis

Bei der Konvertierung der Datenbestände werden die bestehenden Chats auf das neue Chatsystem von ProCall 6 Enterprise migriert. Je nach Datenmenge kann der Vorgang mehrere Stunden in Anspruch nehmen. Planen Sie dies bitte für die Aktualisierung ein.

2.2. Aktualisierung der Client Software

ProCall Enterprise für den Windows-Arbeitsplatz

Die Clients können entweder an jedem Arbeitsplatz durch Aufruf des Installationsprogramms manuell aktualisiert werden oder sie können mit Hilfe der Softwareverteilung des UCServer ausgerollt werden. Wenn Sie in der Version den **automatischen Client Update Dienst** installiert haben, wird die neue Client Software ohne jegliche Benutzerinteraktion installiert.

Alle clientspezifischen Einstellungen werden dabei ebenfalls mit übernommen. Die Favoriten und Leitungen werden direkt vom Server bezogen und wurden bei der Aktualisierung des Servers bereits modifiziert.

ProCall Mobile - native Apps für iOS und Android

Die ProCall Mobile Clients wurden komplett neu entwickelt. Damit sind alte Versionen von ProCall Mobile nicht mehr kompatibel zu ProCall 6 Enterprise. Entweder Sie installieren manuell auf jedem mobilen Endgerät die passende App („ProCall 6 Mobile“) aus dem App Store heraus oder Sie verwenden die Funktion **Benutzer konfigurieren und einladen...** des UCServer. Dabei werden die Benutzer per E-Mail benachrichtigt und erhalten in der mail alle Informationen zur Inbetriebnahme der App.

ProCall Enterprise für den Mac-Arbeitsplatz

Der ProCall macOS Client wurde komplett neu entwickelt. Damit sind alte Versionen nicht mehr kompatibel zu ProCall 6 Enterprise.

3. Upgrade abschließen

Die meisten Einstellungen werden entweder direkt konvertiert und übernommen (im Update-Fall) oder lassen sich exportieren und wieder importieren (bei Migration oder Evaluierung auf einem anderen Server).

3.1. UCServer Web Services

Die aus ProCall 5 Enterprise bekannten UCServer Web Services zur Anbindung der Mobile Apps und des macOS Clients **wurden eingestellt**. Die Anbindung erfolgt ab ProCall 6 Enterprise über einen im UCServer integrierten Webservice. Wenn Sie den Webservice nur aus Ihrem LAN heraus kontaktieren möchten, können Sie mit der Standardinstallation weitermachen. Haben Sie die UCServer Web Services für das Internet veröffentlicht, müssen Sie den integrierten Webservice erneut veröffentlichen. Gehen Sie bitte dabei wie [hier](#) beschrieben vor.

3.2. Multiline TSP

Verwenden Sie den Multiline TSP für entfernte Terminal Server, um Leitungen vom UCServer zu beziehen, so müssen Sie auch diese auf die neue Version aktualisieren, damit diese die Leitungen nach dem Update wieder zur Verfügung stehen.

3.3. Kalender Replikator

Verwenden Sie den Kalender Replikator, um Serverseitig eine Synchronisation der Kalender zu veranlassen, so müssen Sie auch diesen auf die neue Version aktualisieren.

3.4. SIP- und XMPP-Proxy

Verwenden Sie den SIP- oder XMPP-Proxy, müssen Sie auch diesen auf die neue Version aktualisieren.

3.5. Templates

Benutzerdefinierte Vorlagen, welche in dem Ordner „templates“ in dem Server-Programmverzeichnis gespeichert sind, müssen manuell in den äquivalenten Ordner des UCServers kopiert werden. Bitte validieren Sie nochmals die korrekte Funktionsweise der Vorlage.

3.6. Geschäftsprozessintegration (CEBP)

Wurden am ProCall Enterprise Client Integrationen wie Gesprächsfenstererweiterungen oder XSLT-Anpassungen durchgeführt, so müssen diese nach der Aktualisierung, vor dem Übergang in den Regelbetrieb, auf Funktionalität überprüft werden.

3.7. SDK-Add-Ins

SDK-Add-Ins müssen ebenfalls erneut aktiviert und verifiziert werden.