

El servicio del World Wide Web causa un crash en el WebView

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Instale el JDK actualizado](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo poner al día el Java Development Kit (JDK) 1.3.1 a JDK 1.3.1_13 en un servidor del Cisco WebView. Usted puede instalar JDK 1.3.1 de las herramientas de tercera persona de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) CD después de la creación del servidor WebView. Cisco recomienda esta actualización cuando el WebView crea una entrada de registro del Dr.Watson.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Cisco WebView

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión del servicio de la versión 5.0 del Cisco ICM (SENIOR) 7 y posterior
- JDK 1.3.1 a 1.3.1_13

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

El Cisco WebView causa un crash después de que cree una entrada de registro del Dr.Watson con un mensaje de error similar a esto en el archivo de `ServletExecNative.log`:

```
ServletExec: Java VM message: java.lang.OutOfMemoryError: requested 402653192 bytes
```

El archivo de `ServletExecNative.log` reside en \ los archivos de programa \ nuevos Atlanta \ directorio ServletExec ISAPI.

Instale el JDK actualizado

Usted debe realizar cuatro pasos básicos para instalar la actualización JDK. Complete estos pasos para poner al día el JDK en un servidor WebView:

1. Descargue el JDK del sitio de red del desarrollador de Sun Microsystems.
2. Pare el WebView.
3. Instale el JDK.
4. Recomience el WebView.

Paso 1: Descargue el JDK de Sun

Complete estos pasos para descargar el JDK del sitio web de Sun Microsystems:

1. Utilice a su buscador Web para ir al sitio web de [Sun Microsystems](#). Cuadro 1 – Sun Microsystems: Descarga SDK

Archive - Java Technology Products Download

JAVA™ 2 PLATFORM STANDARD EDITION

Java™ 2 SDK, Standard Edition (J2SE™), v1.3.1_13
[Archive Home page](#)

Sun is providing the products available below as a courtesy to developers for problem resolution. The products available here have completed the Sun EOL process and are no longer supported under standard support contracts. These products are down-revision products that may have various bugs, Y2000, and possibly security issues associated with them. Sun in no way recommends these products be used in a live, production environment. Any use of product on this page is at the sole discretion of the developer and Sun assumes no responsibility for any resulting problems.

Download J2SE v 1.3.1_13	JRE	SDK
Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86	DOWNLOAD	DOWNLOAD
Installation Instructions	VIEW	VIEW
Solaris OS Patches	Solaris SPARC	Solaris Intel
Patches	DOWNLOAD	DOWNLOAD

Note: [El cuadro 1](#) aparece de una forma así que la tabla con una lista de descargas es visible.

- Localice el x86 de Windows/de Linux/de Solaris SPARC/Solaris en la tabla.
- Seleccione el link de la descarga en la columna SDK (véase el círculo rojo en el [cuadro 1](#)). Este link visualiza una página segura donde aparece el acuerdo de licencia JDK.
- Selecto **valide** para continuar.La página de la descarga aparece, (véase el [cuadro 2](#)).
- Haga clic **Windows (todos los lenguajes, incluyendo el inglés), (j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe, 31.79 MB)** link multilingue, indicado por el círculo rojo en el [cuadro 2](#), para descargar Windows JDK.Cuadro 2 – Javas 2 SDK de la descarga, edición estándar 1.3.1_13

[developers.sun.com](#)

[search tips](#) |
in Developers' Site

Download

Java(TM) 2 SDK, Standard Edition 1.3.1_13

NOTE: The list offers files for different platforms - please be sure to select the proper file(s) for your platform. Carefully review the files listed below to select the ones you want, then click the link(s) to download. If you don't complete your download, you may return to the Download Center anytime, sign in, then click the "Download/Order History" link on the left to continue.

[How long will it take?](#)

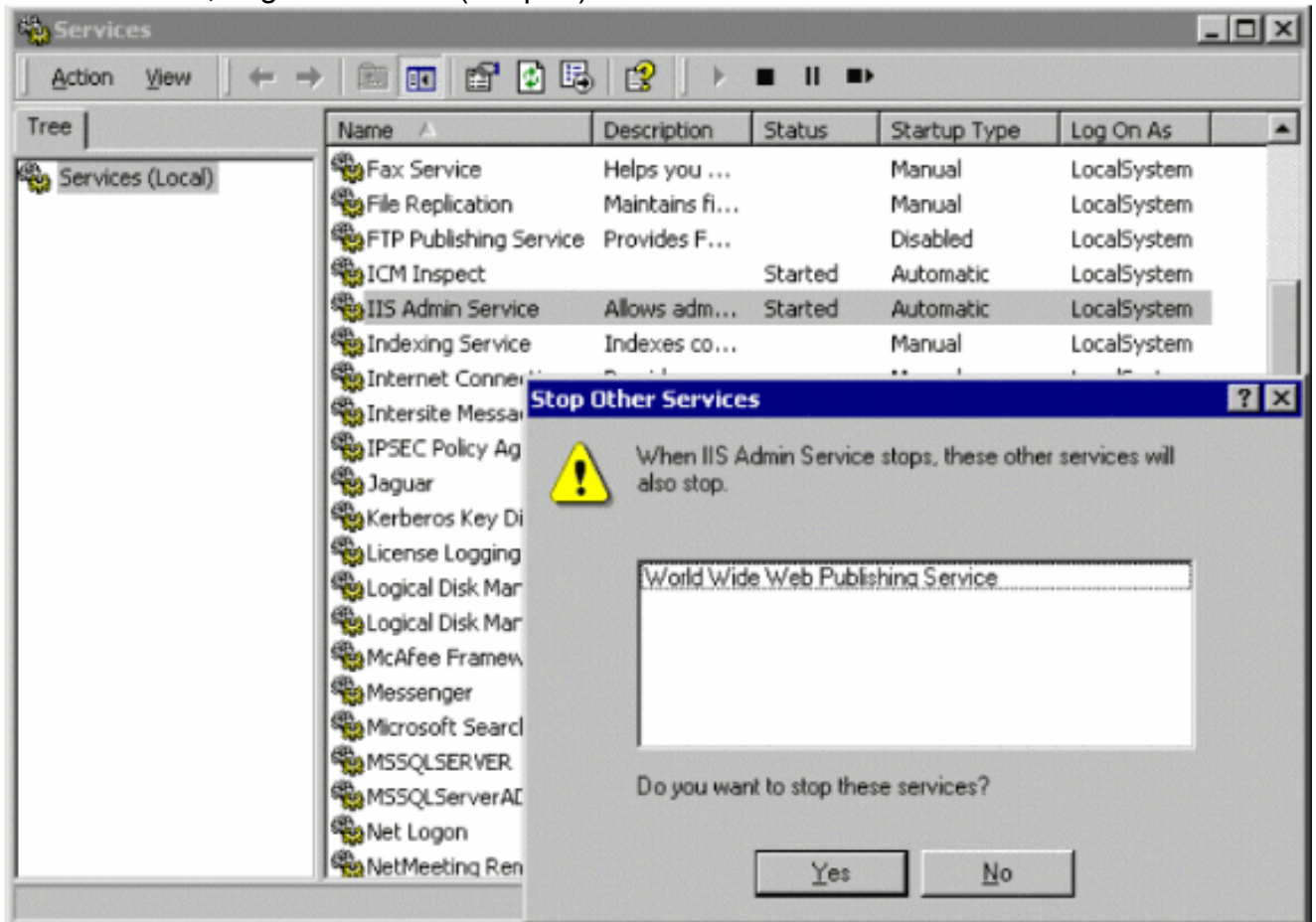
Download problems or Questions? See the [Sun Download Center FAQ](#)

Java(TM) 2 SDK, Standard Edition 1.3.1_13	Click below to download
Windows Platform	Windows (all languages, including English), Multi language (j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe, 31.79 MB)
Linux Platform	RPM in self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-linux-i586.rpm.bin, 24.20 MB) self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-linux-i586.bin, 25.42 MB)
Solaris SPARC Platform	self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-sparc.sh, 25.86 MB) package in tar.Z, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-sparc.tar.Z, 36.87 MB)
Solaris x86 Platform	self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-i586.sh, 24.00 MB) package in tar.Z, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-i586.tar.Z, 34.32 MB)

[Paso 2: Pare el WebView](#)

Complete estos pasos para parar el WebView:

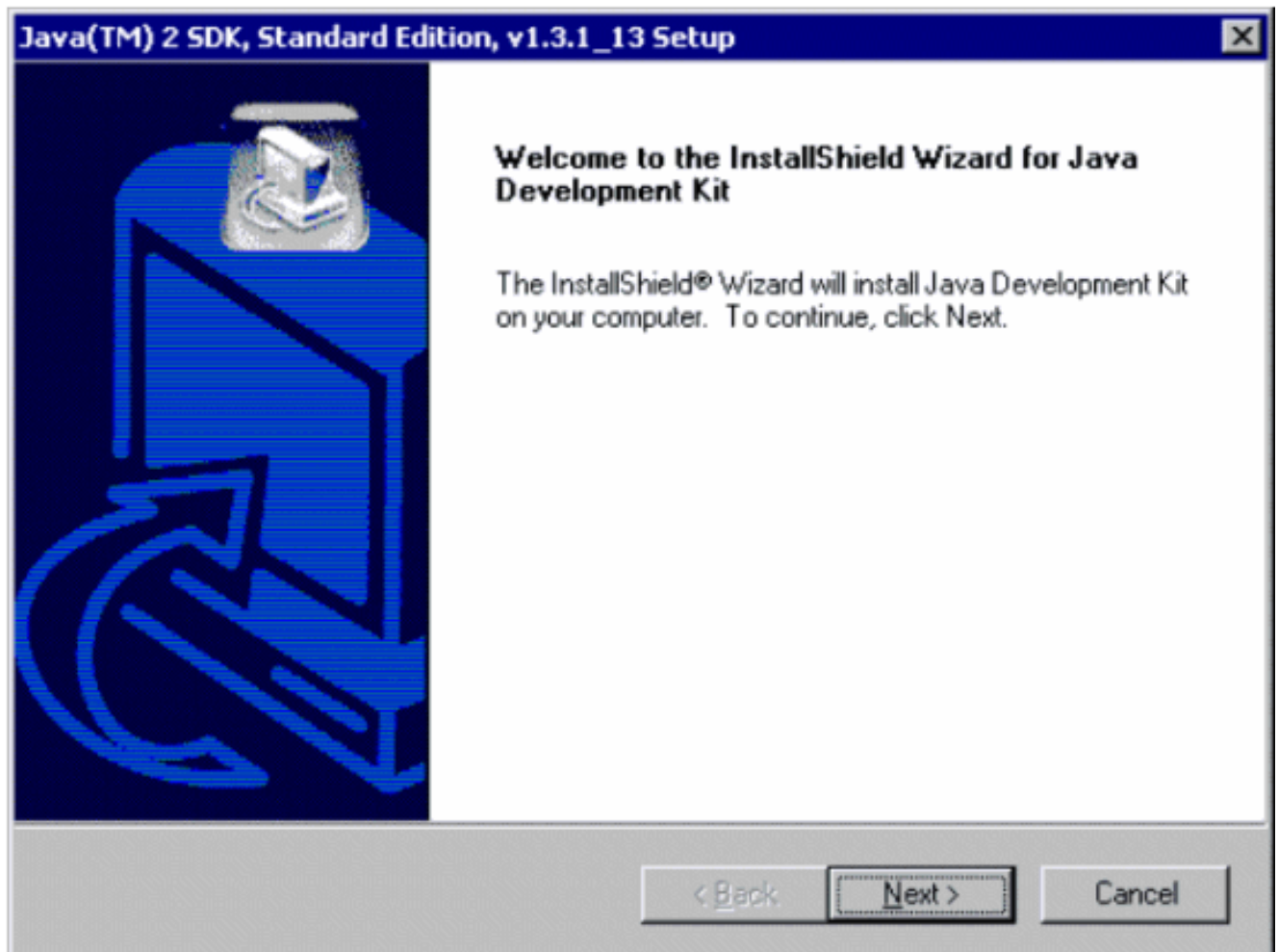
1. Seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)**.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el **Servicio de administración de IIS**.
3. Seleccione la **parada**. Una alerta aparece que le notifica que ésta para el **servicio editorial de Internet**, (véase el [cuadro 3](#)).
4. Para continuar, haga clic en **OK (Aceptar)**.



[Paso 3: Instale el nuevo JDK](#)

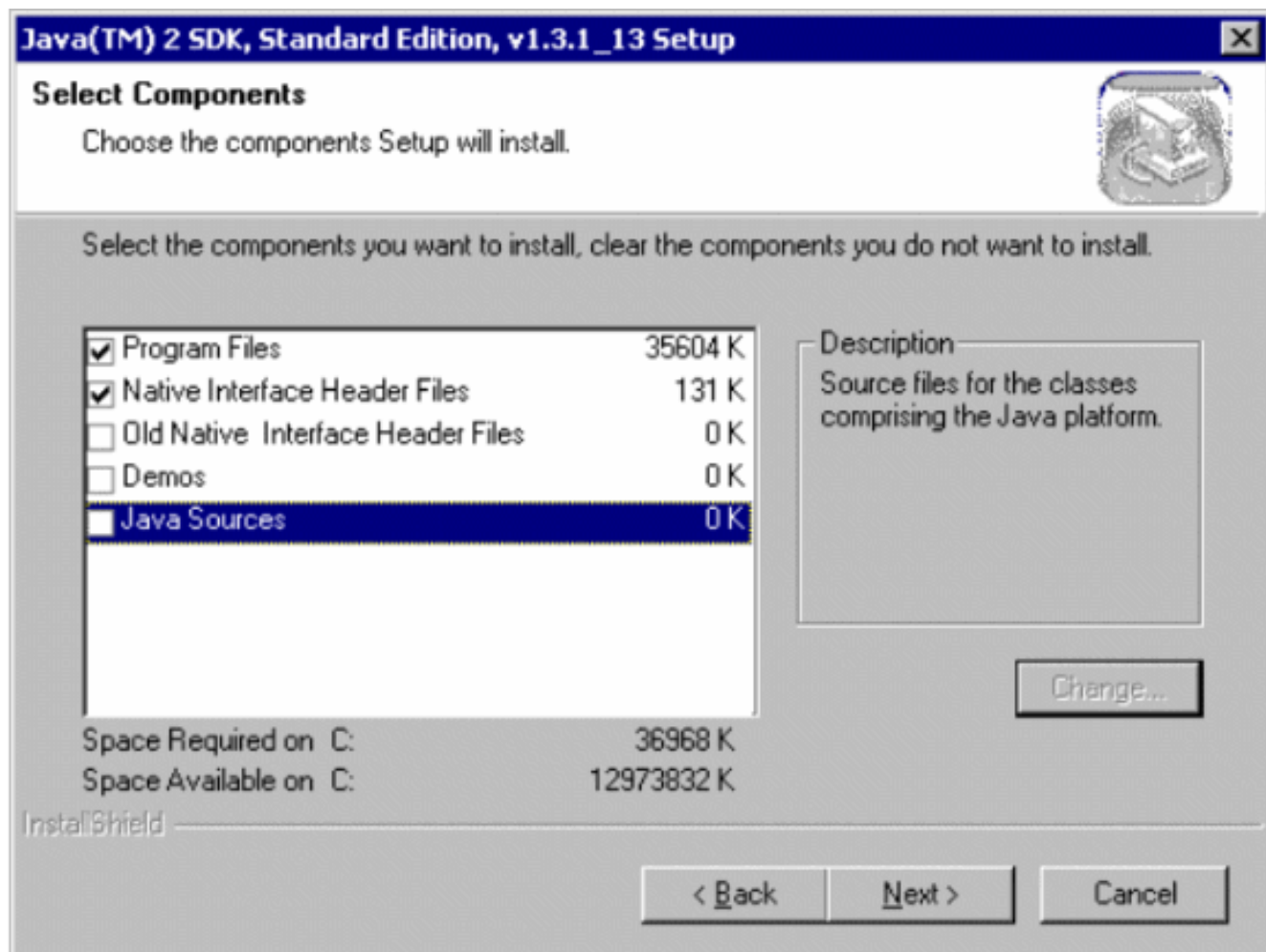
Complete estos pasos para instalar la nueva versión del JDK:

1. Funcione con el archivo `j2sdk-1_3_1_13-windows-1586.exe` que usted descargó en el [paso 1](#). Esto inicia el instalador JDK, (véase el [cuadro 4](#)).
 2. Haga clic en **Next (Siguiente)**.
- Cuadro 4 – Las Javas 2 SDK, edición estándar, v1.3.1_13 pusieron: Pantalla de bienvenida**



El acuerdo de licencia JDK aparece.

3. Lea el acuerdo y si usted está de acuerdo, haga clic sí.
4. Instale el JDK al directorio sugerido en la misma unidad donde el JDK fue instalado originalmente con el instalador del otro vendedor del WebView.
5. Haga clic en Next (Siguiete). La pantalla de la selección del componente aparece.
6. Seleccione solamente los primeros dos componentes, los **archivos de programa** y los **archivos nativos de la interfaz de la encabezado**. Cuadro 5 – Las Javas 2 SDK, edición estándar, v1.3.1_13 pusieron: Seleccione los componentes



Asegúrese las tres opciones finales, los **viejos archivos nativos de la interfaz de la encabezado**, las **versiones parciales de programa** y los **Java sources (fuente de Java)** no se seleccionan.

7. Haga clic en Next (Siguiente).
8. La instalación JDK comienza. Cuando el instalador completa el proceso de instalación, clic en Finalizar para salir el instalador.

[Paso 4: WebView del reinicio](#)

Complete estos pasos para recomenzar el WebView:

1. Abra el **panel del control de servicio de Windows**.
2. Haga clic para seleccionar el **servicio editorial de Internet**.
3. Haga clic en Start (Inicio). **Note:** Esta acción también comienza el Servicio de administración de IIS.
4. Click OK.

[Paso 5: Restauración no actualizada la actualización JDK](#)

Si usted necesita desinstalar la actualización JDK, usted debe también reinstalar la versión antigua del JDK para restablecer el registro, para el cual usted debe utilizar al otro vendedor del WebView CD de instalación.

Complete estos pasos para rodar detrás la actualización JDK:

1. Pare el WebView.
2. Desinstale el JDK.
3. Desinstale el JRE.
4. Instale el JDK viejo.
5. Recomience el WebView.

[Paso 6: Pare el WebView](#)

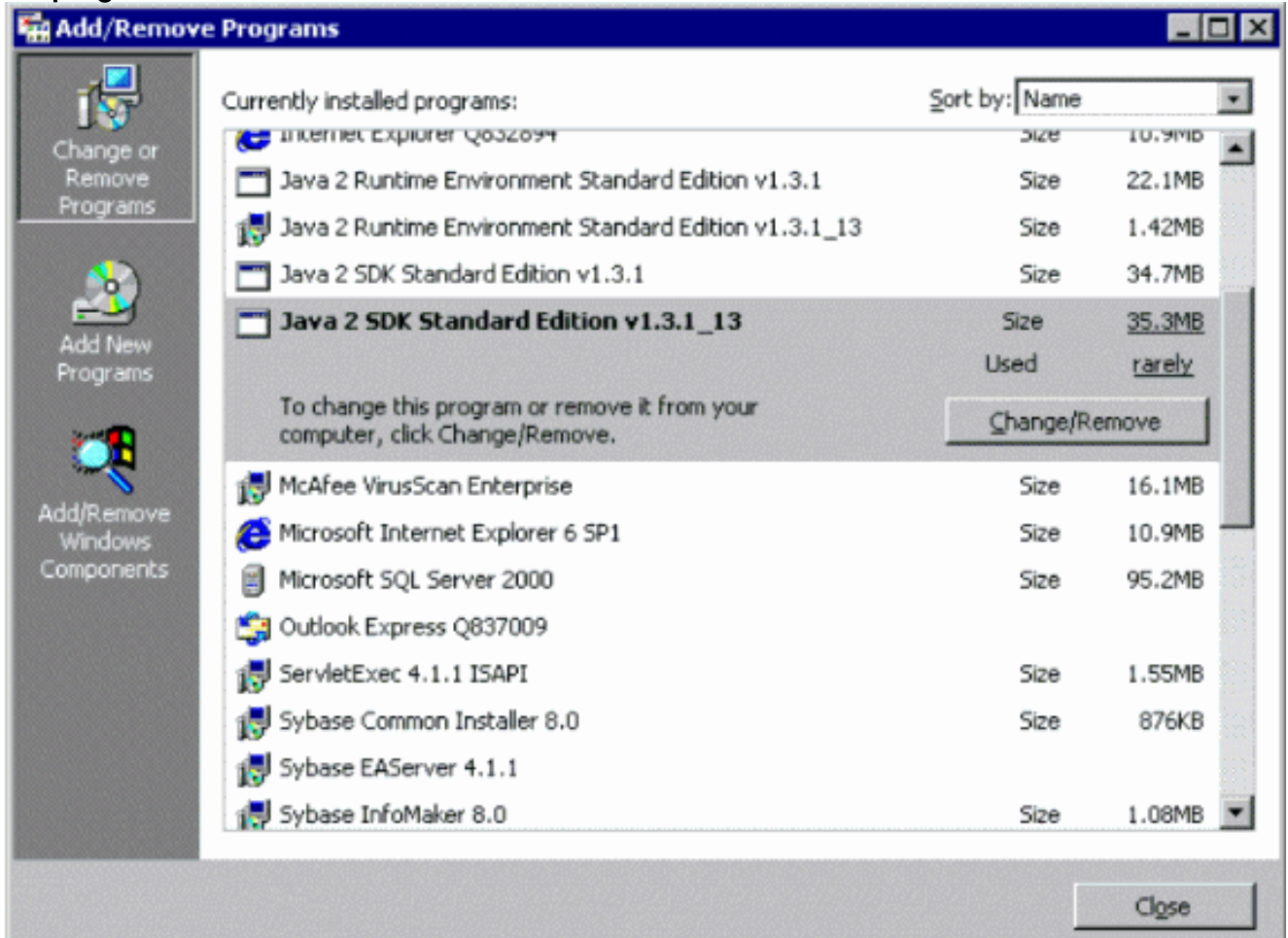
Complete estos pasos para parar el WebView:

1. Abra el **panel de control de los servicios de Windows**.
2. Seleccione el **Servicio de administración de IIS**.
3. Haga clic en **Stop**. Una alerta aparece estado que el **servicio editorial de Internet** para.
4. Para continuar, haga clic en OK (Aceptar).

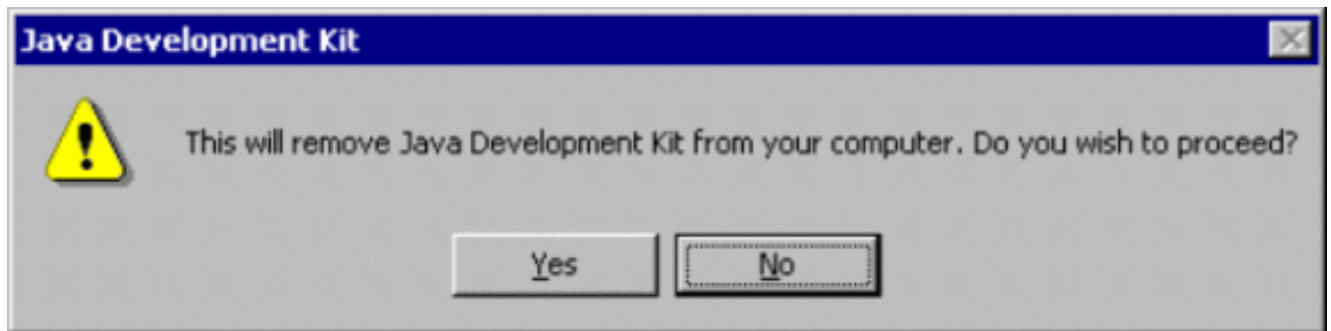
[Paso 7: Desinstale el JDK](#)

Complete estos pasos para desinstalar el JDK:

1. **Windows** selecto > el **panel de control** > **Add/quitan los programas**.
2. Seleccione **JDK 1.3.1_13**, tal y como se muestra en del [cuadro 6](#). **Cuadro 6 – Agregue/quite los programas**



3. Haga clic la **desinstalación/la reparación** para abrir el programa de la desinstalación JDK.
4. Haga clic **sí** en el prompt para confirmar su acción (véase el [cuadro 7](#)). **Cuadro 7 – Java Development Kit**

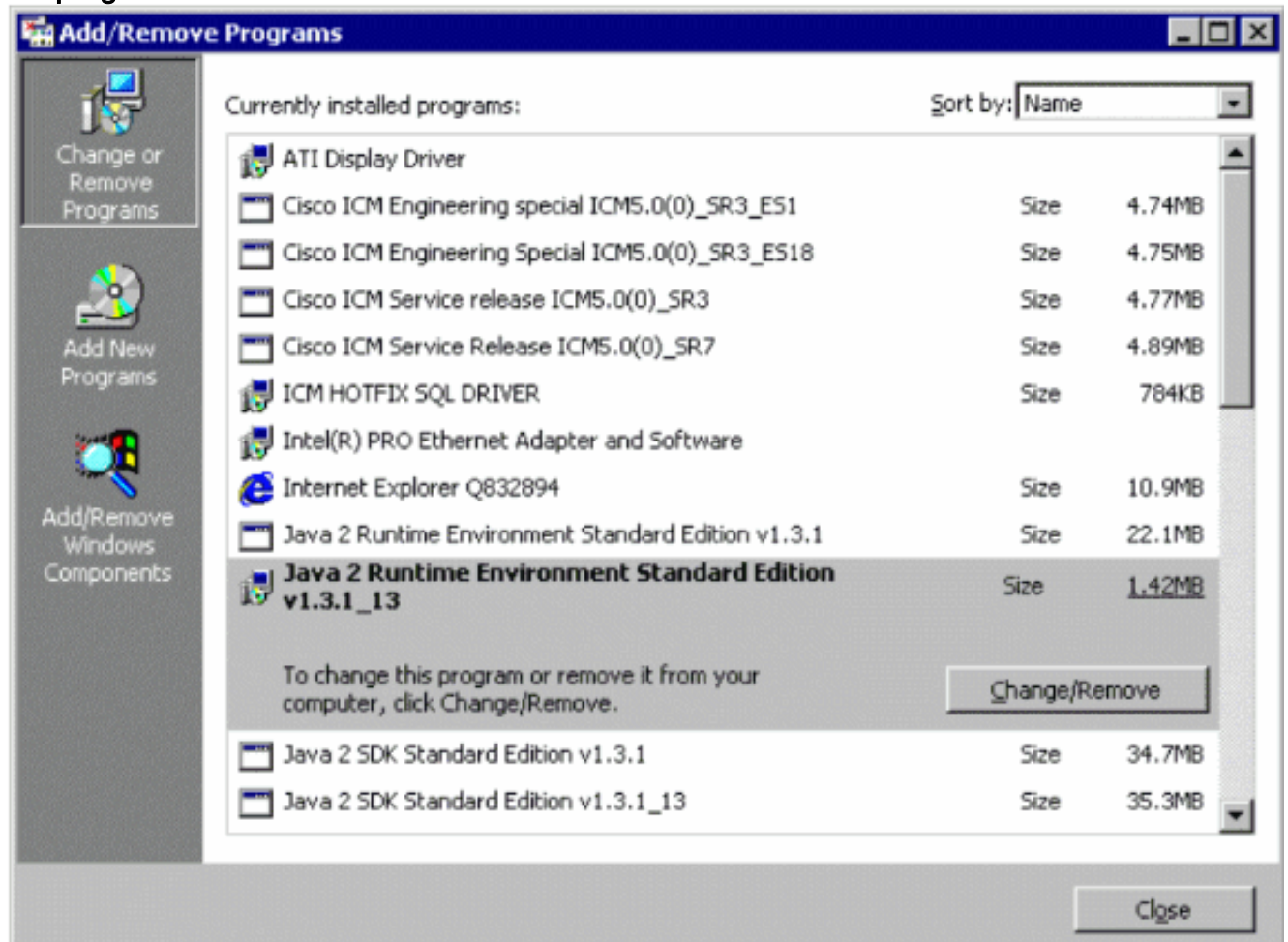


5. Haga Click en OK cuando una casilla de mensaje aparece estado que la desinstalación es completa.

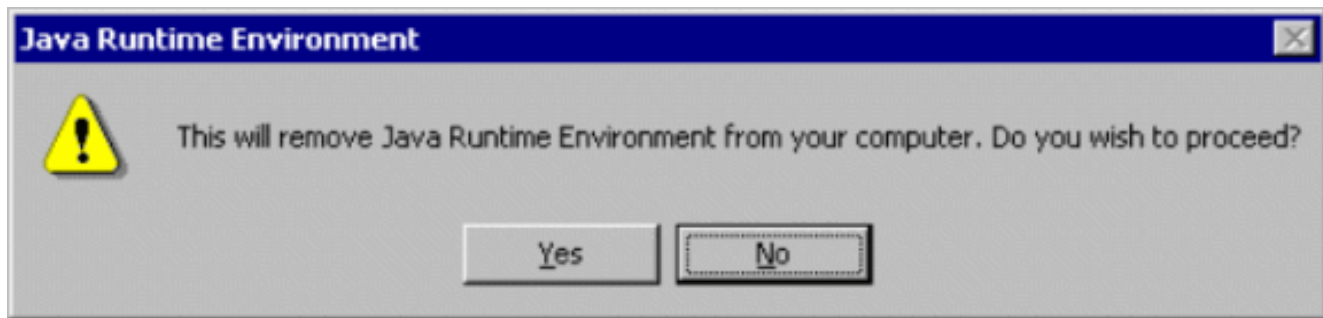
Paso 8: Desinstale el JRE

Complete estos pasos para desinstalar el JRE:

1. **Windows** selecto > el **panel de control** > **Add/quitan los programas**.
2. Seleccione **JRE 1.3.1_13**, tal y como se muestra en del [cuadro 8](#). Cuadro 8 – Agregue/quite los programas



3. Haga clic la **desinstalación/la reparación** para abrir el programa de la desinstalación JDK.
4. Haga clic **sí** en el prompt para confirmar su acción (véase el [cuadro 9](#)). Cuadro 9 – Entorno de motor de ejecución Java



5. Haga Click en OK cuando la desinstalación es completa.

Paso 9: Instale el JDK

Complete estos pasos para instalar el JDK:

1. Inserte el otro vendedor del WebView CD de instalación.
2. Navegue al directorio JDK en el CD.
3. Funcione con la **configuración**. El instalador JDK visualiza a la pantalla de bienvenida
4. Haga clic en Next (Siguiendo). El acuerdo de licencia JDK aparece.
5. Lea el acuerdo de licencia y haga clic **sí**.
6. Navegue al directorio donde se localiza la instalación original. Por ejemplo, si la instalación original está en la unidad C, el directorio a las cuales usted debe navegar es `c:\jdk1.3.1_13`.
7. Haga clic en Next (Siguiendo).
8. Desmarque a todos los navegadores en las Javas enchufan el cuadro de diálogo.
9. Haga clic en Next (Siguiendo). La pantalla de la selección del componente aparece.
10. **Los archivos de programa selectos y la encabezado nativa interconectan los archivos**. No seleccione ninguna otra componentes.
11. Haga clic en Next (Siguiendo).
12. Clic en Finalizar cuando la instalación es completa.

Paso 10: Asigne los permisos

Note: Asegúrese de que usted realice este paso si usted implementó la Seguridad que endurecía la pauta de configuración en este sistema basado en las [mejores prácticas de la Seguridad para el Software Release 5.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management](#). Si no, salte al paso 11.

Complete estos pasos para asignar los permisos:

1. Marque si existe "IUSR_<machine_name>". Si no existe "IUSR_<machine_name>", agregue el "IUSR_<machine_name>".
2. Marque si "IUSR_<machine_name>" posee las derechas apropiadas a estos directorios: Control total en el <icm_install_dir> (por ejemplo, c:\icm) Control total en el <inetpub> (por ejemplo, c:\inetpub) Control total en el <ServletExec_install_dir> (por ejemplo, "C:\Program Files\New Atlanta ") Lea y ejecute el permiso en el directory> <JDK (por ejemplo, c:\jdk1.3.1) Permiso de lectura en el directory> del <EAServer (por ejemplo, "C:\Program Files\Sybase ") Control total en el directory> \ el EAServer \ HTML \ clases \ COM \ Cisco \ atg del <EAServer
3. Complete estos pasos si usted ejecuta ICM 5.0(0) SR5: Marque si una carpeta de la "red" existe en el mismo nivel que el <icm_install_dir>. Por ejemplo, c:\web si la trayectoria al <icm_install_dir> es c:\icm. Si usted no encuentra la carpeta de la "red" en ese nivel, usted

debe crear una carpeta de la "red".Permita que IUSR_<machine_name> tenga control total en la carpeta de la "red".

Paso 11: WebView del reinicio

Complete estos pasos para recomenzar el WebView:

1. Abra el **panel del control de servicio de Windows**.
2. Seleccione el **servicio editorial de Internet**.
3. Haga clic en Start (Inicio). Esto también indica para comenzar el **Servicio de administración de IIS**.
4. Click OK.

Información Relacionada

- [Mejores prácticas de la Seguridad para el Soporte técnico y la documentación del Software Release 5.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management - Cisco Systems](#)