

# Cisco unificó al administrador de la interacción de la red y del email: Incapaz de instalar o de configurar los componentes secundarios de la red/de la aplicación y del archivo

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Cisco unificó la red y la instalación de la versión del administrador de la interacción del email 4.2(4) consiste en el instalar de un servidor de bases de datos, de un servidor de los servicios, de una aplicación principal/del servidor de archivos, de un servidor de aplicaciones secundario y de un servidor Web. Este documento discute los pasos para resolver problemas los problemas hechos frente cuando usted instala la red/la aplicación secundarias y los componentes del archivo en Cisco unificó la versión del administrador de la interacción de la red y del email 4.2(4).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de esto:

- [Instalando Cisco unificó al administrador de la interacción de la red y del email](#)

### [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión del administrador unificada Cisco de la interacción de la red y del email 4.2(4).

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Problema

Al intentar instalar los componentes secundarios de la red/de la aplicación o del archivo en Cisco unificó la red y la versión del administrador de la interacción del email 4.2(4) según la guía de instalación en [Cisco unificó la red y la guía de instalación de administrador de la interacción del email](#) , estos problemas ocurren:

- El instalador no crea automáticamente el sistema, la división del negocio, y los directorios virtuales de los temporeros en el Internet Information Server (IIS).
- Un directorio virtual de “Cisco” con `iisproxy.dll`, `iisproxy128.dll`, interior de los archivos de `egpinstall.html` se crea. Sin embargo, el `iisproxy.`, archivos `ini` no está allí.
- En `Cisco_Interaction_Manager_InstallLog.log`, se consideran estos dos errores: excepción en tiempo de ejecución inesperada del error fatal de la clase `com.egain.platform.module.installer.ConfigureEgainServer.install()` y de la clase `com.egain.platform.module.installer.ParseLogsFiles.install()`

**Nota:** Estos problemas ocurren cuando la base instala fue utilizada para instalar al servidor primario, después fue actualizada a 4.2(4). Después de ese, la instalación de los componentes secundarios de la red/de la aplicación y del archivo se intenta.

Estos problemas se observan en las configuraciones que se han actualizado a 4.2.4. En el proceso de actualización, hay un par de cambios que ocurren en términos de conseguir el proceso ID de todos los procesos de las JAVAS. En fin, el **archivo osutils.dll** se cambia durante este proceso.

Cuando usted utiliza el instalador VIEJO para configurar los componentes secundarios de la red/de los servidores de aplicaciones y del archivo, el instalador espera que el **osutils.dll** VIEJO exista en el sistema de archivos (`<PL_HOME>\lib\int\platform\win32`). Sin embargo, pues el archivo se cambia en el proceso de actualización, hay un conflicto y por lo tanto ocurre este problema. Esto ocurrirá en todas las configuraciones actualizadas cuando usted configura la aplicación/la red secundarias y archiva los componentes.

**Nota:** Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsu59886](#) ([clientes registrados solamente](#)) y reparado en la versión 4.2.5.

## Solución

Usted necesita utilizar el DLL VIEJO porque agregar un nuevo componente es solamente posible cuando usted utiliza la configuración baja, que cuenta con el DLL VIEJO (esto se reescribe en la actualización 4.2.4). Siga estos pasos:

1. Copie el VIEJO **archivo osutils.dll del** sistema de archivos DE RESERVA (`<PL_HOME_BACK-UP>\lib\int\platform\win32`) al sistema del archivo existente (`<PL_HOME>\lib\int\platform\win32`).

2. Realice la instalación.

3. Invierta los cambios a **osutils.dll** **detrás** antes de que usted comience la aplicación.

## Información Relacionada

- [Cisco unificó la guía del diseño de red de la referencia de la solución del administrador de la interacción de la red y del email \(SRND\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)