

Blocages du service World Wide Web sur WebView

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Installez le JDK mis à jour](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment mettre à jour la Java Developer Kit (JDK) 1.3.1 à JDK 1.3.1_13 sur un serveur WebView de Cisco. Vous pouvez installer JDK 1.3.1 du CD d'outils tiers de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) après la création du serveur WebView. Cisco recommande cette mise à jour quand WebView crée une entrée de journal de Dr. Watson.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco WebView

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version de service de version 5.0 missile aux performances améliorées de Cisco (SR) 7 et plus tard
- JDK 1.3.1 à 1.3.1_13

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Cisco WebView tombe en panne après qu'il crée une entrée de journal de Dr. Watson avec un message d'erreur semblable à ceci dans le fichier de `ServletExecNative.log` :

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

Le fichier de `ServletExecNative.log` réside dans `\ fichiers de programme \ nouveau répertoire d'Atlanta \ ServletExec ISAPI`.

Installez le JDK mis à jour

Vous devez exécuter quatre étapes de base pour installer la mise à jour JDK. Terminez-vous ces étapes pour mettre à jour le JDK sur un serveur WebView :

1. JDK de téléchargement du site du réseau de développeur de Sun Microsystems.
2. Arrêt WebView.
3. Installez le JDK.
4. Reprise WebView.

Étape 1 : Téléchargez le JDK du Sun

Terminez-vous ces étapes pour télécharger le JDK du site Web de Sun Microsystems :

1. Utilisez votre navigateur Web pour aller au [Sun Microsystems](#) le site Web. **Figure 1 – Sun Microsystems : Téléchargement SDK Note:** [La figure 1](#) apparaît en quelque sorte ainsi la table avec une liste de téléchargements est visible.
2. Localisez **Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86** dans la table.
3. Sélectionnez le lien de téléchargement dans la colonne SDK (voyez le cercle rouge sur le [schéma 1](#)). Ce lien affiche une page sécurisée où le contrat de licence JDK apparaît.
4. Choisissez **recevez** pour continuer. La page de téléchargement paraît, (voir le [schéma 2](#)).
5. Cliquez sur **Windows (tous les langages, y compris l'anglais), (j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe, 31.79 Mo)** lien multilingue, indiqué par le cercle rouge dans la [figure 2](#), pour télécharger le JDK de Windows. **Figure 2 – Javas 2 SDK de téléchargement, Standard Edition 1.3.1_13**

Étape 2 : Arrêt WebView

Terminez-vous ces étapes pour arrêter WebView :

1. **Start > Programs > Administrative Tools > Services** choisi.

2. **Service d'admin du clic droit IIS.**
3. Sélectionnez l'**arrêt**. Une alerte apparaît qui vous informe que ceci arrête le **service d'édition de World Wide Web**, (voir le [schéma 3](#)).
4. Cliquez sur **OK** pour continuer.**Figure 3 – Services : Arrêtez d'autres services**

Étape 3 : Installez le nouveau JDK

Terminez-vous ces étapes pour installer la nouvelle version du JDK :

1. Exécutez le fichier `j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe` que vous avez téléchargé dans l'[étape 1](#). Ceci lance l'installateur JDK, (voir le [schéma 4](#)).
2. Cliquez sur **Next** (Suivant).**Figure 4 – Javas 2 SDK, Standard Edition, v1.3.1_13 ont installé : Écran de bienvenue** Le contrat de licence JDK apparaît.
3. Lisez l'accord et si vous convenez, cliquez sur **oui**.
4. Installez le JDK sur le répertoire suggéré sur le même lecteur où le JDK a été initialement installé avec l'installateur de tiers de WebView.
5. Cliquez sur **Next** (Suivant). L'écran composant de sélection apparaît.
6. Sélectionnez seulement les deux premiers composants, les **fichiers de programme** et les **fichiers indigènes d'interface d'en-tête**.**Figure 5 – Javas 2 SDK, Standard Edition, v1.3.1_13 ont installé : Composants choisis** Assurez-vous les trois options finales, les **vieux fichiers indigènes d'interface d'en-tête**, les **démonstrations** et les **sources de Javas**) ne sont pas sélectionnés.
7. Cliquez sur **Next** (Suivant).
8. L'installation JDK commence. Quand l'installateur complète le processus d'installation, cliquez sur **Finish** pour quitter l'installateur.

Étape 4 : Reprise WebView

Terminez-vous ces étapes pour redémarrer WebView :

1. Ouvrez le **panneau de configuration de service windows**.
2. Clic pour sélectionner le **service d'édition de World Wide Web**.
3. **Début de clic**.**Note:** Cette action commence également le service d'admin IIS.
4. Cliquez sur **OK**.

Étape 5 : Repositionnement la mise à jour JDK

Si vous devez désinstaller la mise à jour JDK, vous devez également réinstaller la vieille version du JDK pour restaurer le registre, pour lequel vous devez utiliser la CD d'installation de tiers de WebView.

Terminez-vous ces étapes pour rouler de retour la mise à jour JDK :

1. Arrêt WebView.
2. Désinstallez le JDK.
3. Désinstallez le JRE.
4. Installez le vieux JDK.
5. Reprise WebView.

Étape 6 : Arrêt WebView

Terminez-vous ces étapes pour arrêter WebView :

1. Ouvrez le **panneau de configuration de services windows**.
2. Sélectionnez le **service d'admin IIS**.
3. Cliquez sur **Stop**. Une alerte semble déclarer que le **service d'édition de World Wide Web** arrête.
4. Cliquez sur **OK** pour continuer.

Étape 7 : Désinstallez le JDK

Terminez-vous ces étapes pour désinstaller le JDK :

1. **Windows** choisi > **panneau de configuration** > **Add/Remove Programs**.
2. **JDK** choisi **1.3.1_13**, suivant les indications de [figure 6](#). **Figure 6 – Add/Remove Programs**
3. Le clic **désinstallent/réparations** pour ouvrir le JDK désinstallent le programme.
4. Cliquez sur **oui** dans la demande pour confirmer votre action (voir le [schéma 7](#)). **Figure 7 – Kit de développement de Javas**
5. Cliquez sur **OK** quand une zone de message semble déclarer que l'uninstallation est complet.

Étape 8 : Désinstallez le JRE

Terminez-vous ces étapes pour désinstaller le JRE :

1. **Windows** choisi > **panneau de configuration** > **Add/Remove Programs**.
2. **JRE** choisi **1.3.1_13**, suivant les indications de [figure 8](#). **Figure 8 – Add/Remove Programs**
3. Le clic **désinstallent/réparations** pour ouvrir le JDK désinstallent le programme.
4. Cliquez sur **oui** dans la demande pour confirmer votre action (voir le [schéma 9](#)). **Figure 9 – Java Runtime Environment**
5. Cliquez sur **OK** quand l'uninstallation est complet.

Étape 9 : Installez le JDK

Terminez-vous ces étapes pour installer le JDK :

1. Insérez la CD d'installation de tiers de WebView.
2. Naviguez vers le répertoire JDK sur le CD.
3. Exécutez le **programme d'installation**. L'installateur JDK affiche l'écran de bienvenue
4. Cliquez sur **Next** (Suivant). Le contrat de licence JDK apparaît.
5. Lisez le contrat de licence et cliquez sur **oui**.
6. Naviguez vers le répertoire où l'installation d'origine se trouve. Par exemple, si l'installation d'origine est sur le lecteur C, le répertoire auquel vous doit naviguer est `c:\jdk1.3.1_13`.
7. Cliquez sur **Next** (Suivant).
8. Décochez tous les navigateurs à Javas branchent la boîte de dialogue.
9. Cliquez sur **Next** (Suivant). L'écran composant de sélection apparaît.
10. **Fichiers de programme** choisis et **fichiers indigènes d'interface d'en-tête**. Ne sélectionnez

aucun autre composant.

11. Cliquez sur **Next** (Suivant).

12. Cliquez sur Finish quand l'installation est complète.

Étape 10 : Assignez les autorisations

Note: Assurez-vous que vous exécutez cette étape si vous mettez en application la Sécurité durcissant l'instruction de configuration sur ce système basé sur des [pratiques recommandées de Sécurité pour la version de logiciel 5.0\(0\) d'Intelligent Contact Management de Cisco](#). Autrement, saut à l'étape 11.

Terminez-vous ces étapes pour assigner des autorisations :

1. Vérifiez si « IUSR_<machine_name> » existe. Si « IUSR_<machine_name> » n'existe pas, ajoutez le « IUSR_<machine_name> ».
2. Vérifiez si « IUSR_<machine_name> » possède les droites appropriées à ces répertoires :
Plein contrôle sur le <icm_install_dir> (par exemple, c:\icm) Plein contrôle sur le <inetpub> (par exemple, c:\inetpub) Plein contrôle sur le <ServletExec_install_dir> (par exemple, « C:\Program Files\New Atlanta ") Lisez et exécutez l'autorisation sur le directory> <JDK (par exemple, c:\jdk1.3.1) Lisez l'autorisation sur le directory> de <EAServer (par exemple, « C:\Program Files\Sybase ") Plein contrôle sur le directory> de <EAServer \ EAServer \ HTML \ classes \ COM \ Cisco \ atg
3. Terminez-vous ces étapes si vous exécutez le missile aux performances améliorées 5.0(0) SR5 : Vérifiez si un répertoire de « Web » existe au même niveau que le <icm_install_dir>. Par exemple, c:\web si le chemin au <icm_install_dir> est c:\icm. Si vous ne trouvez pas le répertoire de « Web » à ce niveau, vous devez créer un répertoire de « Web ». Permettez à IUSR_<machine_name> pour avoir le plein contrôle sur le répertoire de « Web ».

Étape 11 : Reprise WebView

Terminez-vous ces étapes pour redémarrer WebView :

1. Ouvrez le **panneau de configuration de service windows**.
2. Sélectionnez le **service d'édition de World Wide Web**.
3. **Début de clic**. Ceci incite également à commencer le **service d'admin IIS**.
4. Cliquez sur **OK**.

Informations connexes

- [Pratiques recommandées de Sécurité pour le Soutien technique et la documentation de version de logiciel 5.0\(0\) d'Intelligent Contact Management de Cisco - Cisco Systems](#)