

# Cisco Unified Web et E-Mail Interaction Manager : Impossible d'installer ou de configurer les composants Web/application et archive secondaires

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

L'installation de la version 4.2(4) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified se compose installer un serveur de base de données, un serveur de services, un serveur primaire d'application/archivage, un serveur d'application secondaire et un web server. Ce document discute les étapes pour dépanner les questions faites face quand vous installez les composants secondaires de Web/application et d'archives dans la version 4.2(4) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ceci :

- [Installer le Web et l'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified](#)

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.2(4) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified.

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

En essayant d'installer les composants secondaires de Web/application ou d'archives dans la version 4.2(4) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified selon le guide d'installation au [Web de Cisco Unified et le guide d'installation d'E-Mail Interaction Manager](#), ces questions se produisent :

- L'installateur ne crée pas automatiquement le système, la partition d'affaires, et les répertoires virtuels de temp sur l'Internet Information Server (IIS).
- Un répertoire virtuel de « Cisco » avec `iisproxy.dll`, `iisproxy128.dll`, intérieur de fichiers `egaininstall.html` est créé. Cependant, `iisproxy.`, fichier `d'ini` n'est pas là.
- Dans `Cisco_Interaction_Manager_InstallLog.log`, ces deux erreurs sont vues : `exception d'exécution inattendue d'erreur fatale de la classe com.egain.platform.module.installer.ConfigureEgainServer.install()` et de classe `com.egain.platform.module.installer.ParseLogsFiles.install()`

**Note:** Ces questions se produisent quand la base installent a été utilisée pour installer le serveur primaire, alors elle a été mise à jour à 4.2(4). Après ce, l'installation des composants secondaires de Web/application et d'archives est tentée.

On observe ces questions sur les installations qui ont été mises à jour à 4.2.4. Dans le processus de mise à niveau, il y a quelques modifications qui se produisent en termes d'obtenir les id de processus de tous les processus de JAVAS. En bref, le **fichier `osutils.dll`** est changé pendant ce processus.

Quand vous employez le VIEIL installateur pour configurer les composants secondaires de Web/serveurs d'applications et d'archives, l'installateur s'attend à ce que le VIEIL **`osutils.dll`** existe sur le système de fichiers (`<PL_HOME>\lib\int\platform\win32`). Cependant, car le fichier est changé dans le processus de mise à niveau, il y a un conflit et par conséquent cette question se produit. Ceci se produira sur toutes les installations mises à jour quand vous configurez les composants secondaires d'application/Web et d'archives.

**Note:** Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsu59886](#) (clients [enregistrés](#) seulement) et est réparée dans la version 4.2.5.

## Solution

Vous devez utiliser le VIEUX DLL parce qu'ajouter un nouveau composant est seulement possible quand vous utilisez l'installation de base, qui attend le VIEUX DLL (ceci est réécrit dans la mise à jour 4.2.4). Effectuez les étapes suivantes :

1. Copiez le VIEUX **fichier `osutils.dll`** du système de fichiers DE SAUVEGARDE (`<PL_HOME_BACK-UP>\lib\int\platform\win32`) sur le système de fichier existant (`<PL_HOME>\lib\int\platform\win32`).

2. Exécutez l'installation.
3. Retournez les modifications à **osutils.dll de retour** avant que vous commenciez l'application.

## Informations connexes

- [Web de Cisco Unified et guide de la conception de réseaux de référence de solution d'E-Mail Interaction Manager \(SRND\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)