

Risoluzione dei problemi relativi all'errore di aggiornamento di Tomcat per CSCwk81097

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema: Apache Tomcat non si avvia dopo l'aggiornamento alla versione 9.0.90 o successive](#)

[Soluzione](#)

[Procedura per 12.5.x](#)

[Procedura per 12.6.x](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive uno scenario di Tomcat crash su CCE e come correggerlo se non si avvia.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Contact Center Enterprise (CCE) 12.x
- Procedura di aggiornamento di Apache Tomcat in CCE

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CCE 12.x
- Apache Tomcat 9.0.90 o superiore

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Dopo un aggiornamento di Apache Tomcat con UpgradeTomcat Utility alla versione 9.0.90 o 9.0.91 da una versione inferiore, il servizio non funziona più sui server CCE.

Problema: Apache Tomcat non si avvia dopo l'aggiornamento alla versione 9.0.90 o successive

Il problema è stato identificato con l'[ID bug Cisco CSCwk81097](#) che lo [identifica](#). È possibile creare un segnalibro per qualsiasi versione di ES o per una soluzione alternativa futura.

Soluzione

È necessario eseguire il rollback a Apache Tomcat 9.0.89. Il problema software viene risolto attivamente nella progettazione Cisco CCE.

Per informazioni dettagliate sui risultati di ogni passaggio, consultate il file `../UpgradeTomcatResults/UpgradeTomcat.log`.

Nota: arrestare i servizi Unified CCE sulla VM prima di utilizzare l'utility Tomcat

Procedura per 12.5.x

Passaggio 1	Dalla riga di comando, passare alla directory in cui è stata copiata l'utility di aggiornamento Tomcat.
Passaggio 2	Immettere questo comando per eseguire lo strumento: tomcatutility.bat -revert.
Passaggio 3	Quando richiesto, immettere yes per continuare con il ripristino.

Passaggio 4	Ripetere questi passaggi per tutte le VM dei componenti CCE unificati.
----------------	--

Procedura per 12.6.x

Se l'ultima installazione di Tomcat non funziona correttamente, installare la versione funzionante precedente utilizzando l'utilità Tomcat dalla sezione Installazione di Tomcat della guida alla sicurezza

Informazioni correlate

- [Aggiornamento di Tomcat Utility 12.6.x](#)
- [Aggiornamento di Tomcat Utility 12.5.x](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).