

# 11.5에서 11.6으로 ECE 업그레이드 실패 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[솔루션](#)

## 소개

이 문서에서는 "패치 독립 변수를 설정할 수 없습니다."라는 오류 메시지와 함께 ECE 업그레이드 실패를 해결하는 프로세스에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco ECE(Enterprise Email and Chat)
- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- ECE 11.5 및 11.6
- UCCE 11.5 및 11.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

## 배경 정보

ECE를 업그레이드하는 동안 Application Server에 문제가 발생하여 이 오류가 발생하면 이 문서를 통해 문제를 해결할 수 있습니다.

"패치 독립 변수를 설정할 수 없습니다."

자세한 내용은 다음 로그 파일을 참조하십시오.

\\xyz.domain.com\cisco\eservice\logs\leg\_log\_cisco01vw\_upgrade-installer.log"

구축의 다른 서버에 업그레이드 프로세스에 문제가 없습니다.

## 솔루션

오류 발생 시 동일한 위치에서 파일 서버의 로그를 찾을 수 있습니다.

로그 파일 "eg\_log\_cisco01vw\_upgrade-installer"를 확인하고 오류를 표시합니다.

```
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> 2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 || XML document
C:\ECE\InstallerTemp\release_checksums.xml
loaded into parser
<@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> Executing method public String getChecksumFilePath(String) <@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> FATAL <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setupUI() <@> Can't set the patch independent variables
<@>
java.lang.NullPointerException
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil.getChecksumFilePath(PatchInstalle
rXMLUtil.java:499)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PIUtilities.getChecksumZipEntryName(PIUtilities.java:10
99)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.SetPatchIndependentVariables.setVariables(SetPatchIndep
endentVariables.java:49)
at com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall.install(UpdatesToInstall.java:371)
at com.zerog.ia.installer.actions.CustomAction.installSelf(DashoA10*..)
at ZeroGAbm.run(DashoA10*..)
2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setupUI() <@> 2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 ||
com.egain.platform.module.installer.util.InstallerUtilities :: copyFile:: sOldPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eservice\logs\eg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log; sNewPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eservice\installation\logs\eg_log_xyz_upgrade-installer.log <@>
```

두 가지 관련 결함이 있습니다.

분산 배포 설정에서 9.02로 업그레이드하는 동안 오류가 발생했습니다.

[CSCui11406](#)

기존 ECE 11.6 ES1 설정에 애플리케이션 서버를 추가할 수 없습니다.

[CSCvj67161](#)

이 절차를 수행하여 문제를 해결할 수 있습니다.

1단계. 데이터베이스 서버의 egpl\_dsm\_host의 버전을 11.6.1.1.xxxxx에서 11.6.1.xxxxx로 업데이트 합니다(여기서 xxxxx는 각각 ECE ES1 및 11.6의 빌드 버전입니다).

2단계. 데이터베이스 서버에서 SQL(Structured Query Language) 명령을 실행하여 데이터베이스 구성 요소에 대한 RELEASE\_VERSION을 masterdb에 대해 확인합니다.

```
select * from egpl_dsm_host
```

3단계. 데이터베이스 구성 요소의 RELEASE\_VERSION을 ECE 릴리스의 RELEASE VERSION(즉, "11.6.1.87731")으로 업데이트하려면 명령을 실행합니다. 여기서 1004는 데이터베이스 서버의 호스트 ID입니다.

```
update egpl_dsm_host set release_version = '11.6.1.87731' where HOST_ID = '1004'
```

업그레이드를 시도할 때마다 서비스 폴더에 백업 폴더가 만들어집니다. 로그 파일 내부에서도 버전을 찾을 수 있습니다. 단계를 수행하면 DB 구성 요소의 RELEASE\_VERSION이 11.6.1.87731으로 설정되고 응용 프로그램 서버에서 업그레이드됩니다.