

Probleemoplossing voor ECE-upgrade: van 11.5 tot 11.6

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft het proces om een ECE-upgrade te starten met de fout: "Kan de patchonafhankelijke variabelen niet instellen"

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- ECE 11.5 en 11.6
- UCS 11.5 en 11.6

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Tijdens een ECE-upgrade, als u een probleem hebt met Application Server en u deze fout krijgt, helpt dit document u het probleem op te lossen.

"Kan de patch-onafhankelijke variabelen niet instellen"

Raadpleeg voor meer informatie het volgende logbestand:

\\xyz.domein.com\cisco\eService\logs\leg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log"

Andere servers in de implementatie hadden geen problemen in het upgradeproces.

Oplossing

U vindt de logbestanden op de bestandserver onder dezelfde locatie in de fout.

Controleer het logbestand, "eg_log_cisco01vw_upgrade-installeur" en het toont de fouten:

```
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 <@>
```

Er zijn twee hiermee samenhangende gebreken:

Fout bij opwaarderen naar 9.02 in gedistribueerde setup-instelling.

[CSCui1406](#)

**Aanvullende toepassingsserver kan niet worden toegevoegd aan bestaande ECE 11.6 ES1-
instellingen**

[CSCvj67161](#)

U kunt deze procedure volgen om het probleem op te lossen

Stap 1. update de versie in egpl_dsm_host van 11.6.1.1.xxxxx tot 11.6.1.xxx (waar xxxxxxx een herziening voor respectievelijk ECE ES1 en 11.6 is) voor de databases server

Stap 2. Draai op uw Databaseserver de opdracht Structured Search Query Language (SQL) om de RELEASE_VERSION voor de database component te controleren, tegen het masterdb

```
select * from egpl_dsm_host
```

Stap 3. Start de opdracht om de RELEASE_VERSIE van de Databasecomponent bij te werken naar de RELEASE VERSIE van de 11.6.1 basisversie van de ECE-release, namelijk **"11.6.1.87731"**, waar 1004 de host-ID voor de database server was

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

Elke keer dat u een upgrade uitvoert, wordt er een back-upmap aangemaakt in de servicemap. In de logbestanden vindt u de versie ook daar. Nadat u de stappen volgt, wordt RELEASE_VERSION van de DB-component ingesteld op 11.6.1.87731 en is de upgrade op de toepassingsserver geslaagd.