

Instale o Tomcat no UCCE com o utilitário Install Tomcat

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Executar a ferramenta](#)

Introdução

Este documento descreve o utilitário Install Tomcat que instala ou reconstrói o Apache Tomcat na solução Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6.X
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6.X

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE 12.6(2)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O Apache Tomcat é um servidor Web de código aberto e um contêiner de servlet mantido pela Apache Software Foundation. No Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), o Tomcat é

usado para hospedar o console de administração e vários aplicativos baseados na Web. Ele fornece a plataforma necessária para acessar e gerenciar a interface UCCE e as ferramentas de configuração da Web. O Tomcat desempenha um papel fundamental no tratamento de solicitações HTTP no UCCE, contribuindo para a capacidade de resposta e o desempenho gerais do sistema. Como o Tomcat é exposto ao tráfego externo da Web, ele é um alvo em potencial para ameaças à segurança, como execução remota de código, ataques de negação de serviço (DoS) e escalonamento de privilégios. As vulnerabilidades de segurança no Tomcat são identificadas e documentadas regularmente por meio de CVEs (Common Vulnerabilities and Exposures, vulnerabilidades e exposições comuns). Como resultado, os clientes são incentivados a manter-se atualizados com as atualizações do Tomcat para atenuar esses riscos. Os sistemas de detecção de intrusão (IDS) frequentemente sinalizam atividades relacionadas a vulnerabilidades conhecidas, solicitando atualizações oportunas para versões seguras e corrigidas.

Problema

A reconstrução do Apache Tomcat em servidores Cisco Intelligent Contact Management (ICM) apresenta atualmente desafios operacionais significativos. O processo é em grande parte manual, demorado e altamente sujeito a erros, geralmente resultando em maior tempo de inatividade e configurações de servidor inconsistentes. Problemas comuns, como configurações incorretas, arquivos corrompidos ou incompatibilidades de versão, frequentemente exigem uma reconstrução completa da instância do Tomcat para restaurar a funcionalidade. No entanto, a falta de automação não apenas complica os esforços de recuperação, mas também aumenta o risco de interrupção do serviço e prejudica a confiabilidade geral do sistema. Abordar essas ineficiências por meio de processos de implantação automatizados e padronizados aumentaria significativamente a estabilidade, reduziria o tempo de inatividade e melhoraria a continuidade do serviço.



Observação: a instalação manual do Tomcat em servidores ICM requer que as etapas descritas [neste documento](#) sejam seguidas. Esse processo pode ser demorado e sujeito a erros humanos.

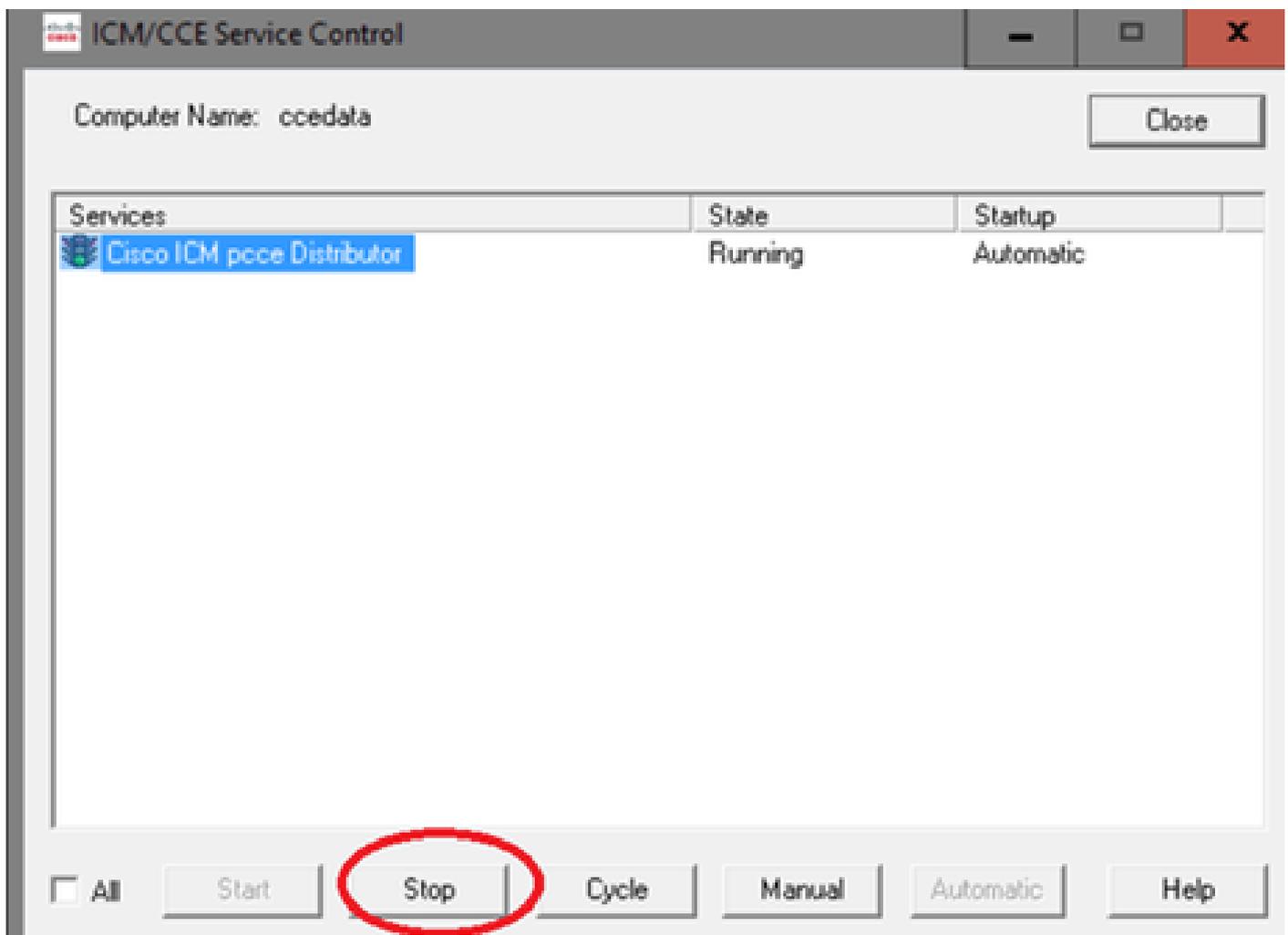
Solução

O desenvolvimento de um utilitário de instalação Apache Tomcat automatizado para servidores Cisco ICM é essencial para lidar com os desafios atuais na manutenção e restauração de serviços Tomcat. Ao simplificar o processo de reconstrução, esse utilitário melhoraria a eficiência operacional, reduziria o tempo de inatividade e aumentaria a confiabilidade geral das operações da central de contatos. Os benefícios esperados de um utilitário de instalação Tomcat automatizado incluem maior eficiência, economizando tempo e recursos, tempo de inatividade reduzido com restauração de serviço mais rápida e maior consistência através de configurações padronizadas. A automação também reduz erros humanos, aumentando a confiabilidade e oferece suporte à escalabilidade para implantação em vários servidores ICM em ambientes maiores.

 Note: Essa ferramenta foi criada por um engenheiro do Cisco TAC e não é oficialmente suportada. Ela é usada como último recurso quando o Tomcat é considerado corrompido e uma instalação manual é necessária. Você pode usar ccetactools@cisco.com para comentários, perguntas e problemas.

Executar a ferramenta

1. Baixe [Install Tomcat Utility](#).
2. Extraia o arquivo de arquivamento baixado.
3. Antes de iniciar com a ferramenta, interrompa o serviço do distribuidor no controle de serviço se você executá-lo no Admin Workstation server (AW).



4. Abra o prompt de comando (cmd) com permissões de Administrador.
5. Navegue até a pasta extraída pelo comando `cd` e execute o comando `Launcher.bat` para iniciar a ferramenta e insira a versão do tomcat que precisa ser instalada ou reconstruída como você vê na imagem.

```
C:\Users\ipccadmin\Desktop\InstallTomcatUtility>Launcher.bat
==== Running the application. ====
This tool will install or reinstall Tomcat 9 to the provided point release.
Enter new tomcat installer location (for an example: c:\tomcat\Installer\apache-tomcat-9.0.22.exe): C:\Temp\apache-tomcat-9.0.89.exe
Do you want to proceed with the installation? (Yes/No): yes
Starting Tomcat installation with version 9.0.89
Tomcat is found on this system, will start rebuilding it by uninstalling and installing it.
```

6. Depois que a ferramenta for executada com êxito, as mensagens de êxito deverão ser exibidas conforme mostrado na imagem.

```
Output:
The operation completed successfully.

Errors (if any):
Registry deletion completed with exit code: 0
Applying Permissions on C:\icm\tomcat
Permissions successfully applied on C:\icm\tomcat
Removed global Jakarta filter.
Updated application.properties successfully.
Tomcat post installation has been done successfully.
Updating Tomcat Service Logon Account with command: sc config Tomcat9 obj=LocalSystem
World Wide Web Publishing Service (W3SVC) has been started.
Tomcat has been started.
For more detailed information, please check the log located in ..\InstallTomcatResults directory
Press any key to continue . . .
```

7. Inicie o serviço do distribuidor e valide se a página cceadmin carrega sem problemas e consegue fazer login.

 Caution: Sempre faça um backup do tomcat caso ele não esteja corrompido e você gostaria de usar essa ferramenta para fins de atualização ou downgrade. Consulte o utilitário tomcat de atualização nesse caso.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.