

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Instale o JDK atualizado](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve como atualizar o Java Development Kit (JDK) 1.3.1 a JDK 1.3.1\_13 em um server do Cisco WebView. Você pode instalar JDK 1.3.1 do CD da terceira das ferramentas de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) após a criação do servidor webview. Cisco recomenda esta atualização quando o WebView cria uma entrada de registro do Dr. Watson.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco WebView

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Liberação do serviço da versão do ICM 5.0 de Cisco (SÉNIOR) 7 e mais tarde
- JDK 1.3.1 a 1.3.1\_13

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 sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### [Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## [Problema](#)

O Cisco WebView causa um crash depois que cria uma entrada de registro do Dr. Watson com um Mensagem de Erro similar a este no arquivo de `ServletExecNative.log`:

O arquivo de ServletExecNative.log reside no \ arquivos de programa \ em Atlanta \ diretório de ServletExec ISAPI novos.

## Instale o JDK atualizado

Você deve executar quatro etapas básicas para instalar a atualização JDK. Termine estas etapas para atualizar o JDK em um servidor webview:

1. Transfira o JDK da site de rede do colaborador de Sun Microsystems.
2. Pare o WebView.
3. Instale o JDK.
4. Reinicie o WebView.

### Passo 1: Transfira o JDK de Sun

Termine estas etapas para transferir o JDK do site de Sun Microsystems:

1. Use seu navegador da Web para ir ao site [de Sun Microsystems](#). Figura 1? Sun Microsystems: Transferência SDK

Download J2SE v 1.3.1_13	JRE	SDK
Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86	<a href="#">DOWNLOAD</a>	<a href="#">DOWNLOAD</a>
Installation Instructions	<a href="#">VIEW</a>	<a href="#">VIEW</a>
Solaris OS Patches	Solaris SPARC	Solaris Intel
Patches	<a href="#">DOWNLOAD</a>	<a href="#">DOWNLOAD</a>

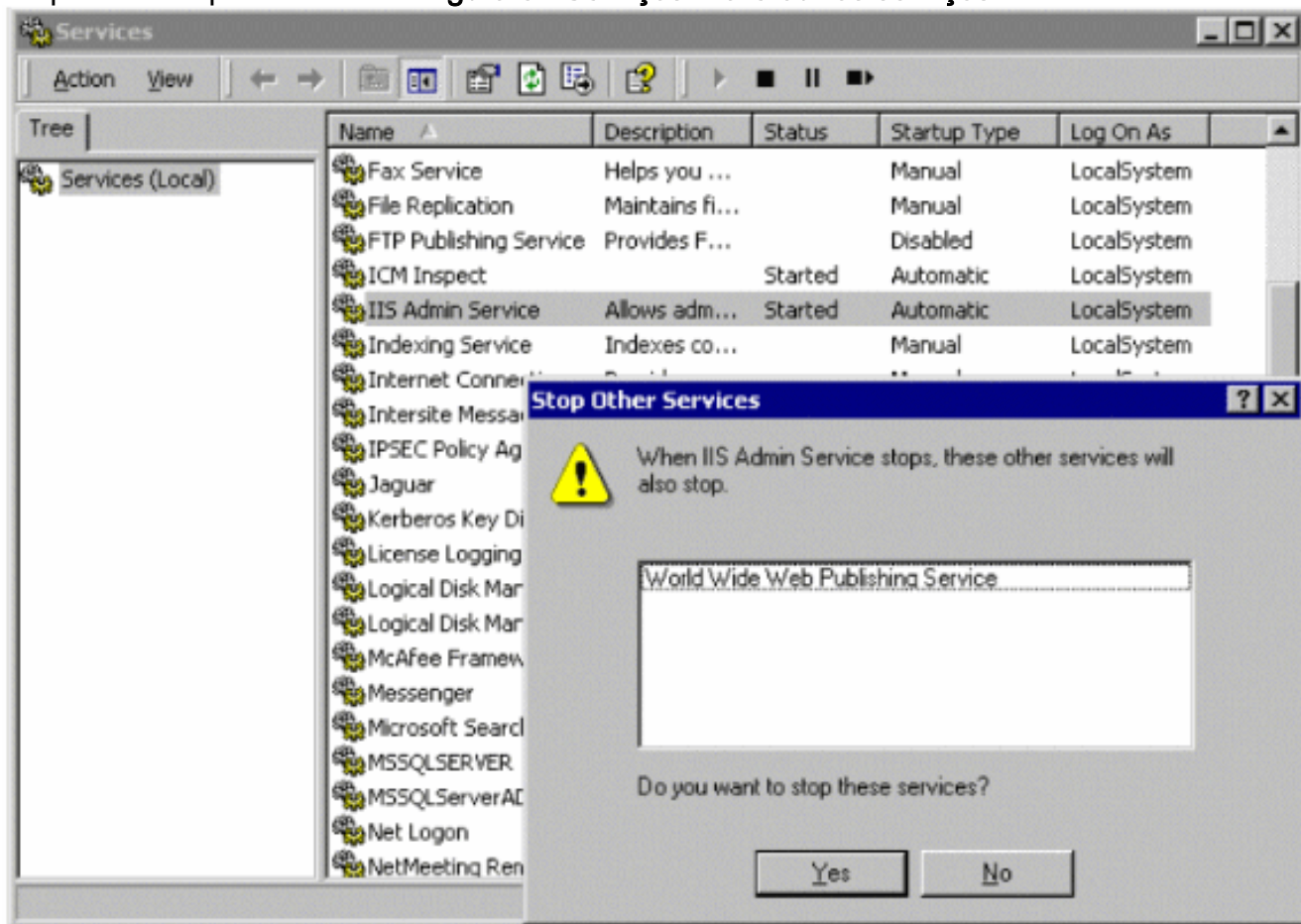
**Nota:** [Figura 1](#) aparece de um modo assim que a tabela com uma lista de transferências é visível.

2. Encontre **Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86** na tabela.
3. Selecione o link da transferência na coluna SDK (veja o círculo vermelho em [figura 1](#)). Este link indica uma página segura onde o contrato de licença JDK apareça.
4. Seletor **aceite** para continuar. A página da transferência publica-se, (veja [figura 2](#)).
5. Clique **Windows (todas as línguas, incluindo o inglês)**, (**j2sdk-1\_3\_1\_13-windows-i586.exe, 31.79 MB**) link **multilíngue**, indicado pelo círculo vermelho em [figura 2](#), para transferir

## Passo 2: Pare o WebView

Termine estas etapas para parar o WebView:

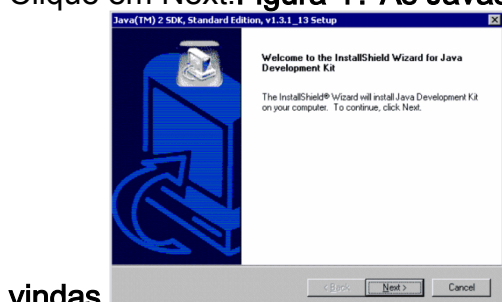
1. Selecione o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços**.
2. Clicar com o botão direito o **serviço IIS Admin**.
3. Selecione a **parada**. Um alerta aparece que o notifique que este para o **Serviço de Publicação na Web**, (veja [figura 3](#)).
4. Clique em OK para continuar.Figura 3? **Serviços: Pare outros serviços**



## Passo 3: Instale o JDK novo

Termine estas etapas para instalar a nova versão do JDK:

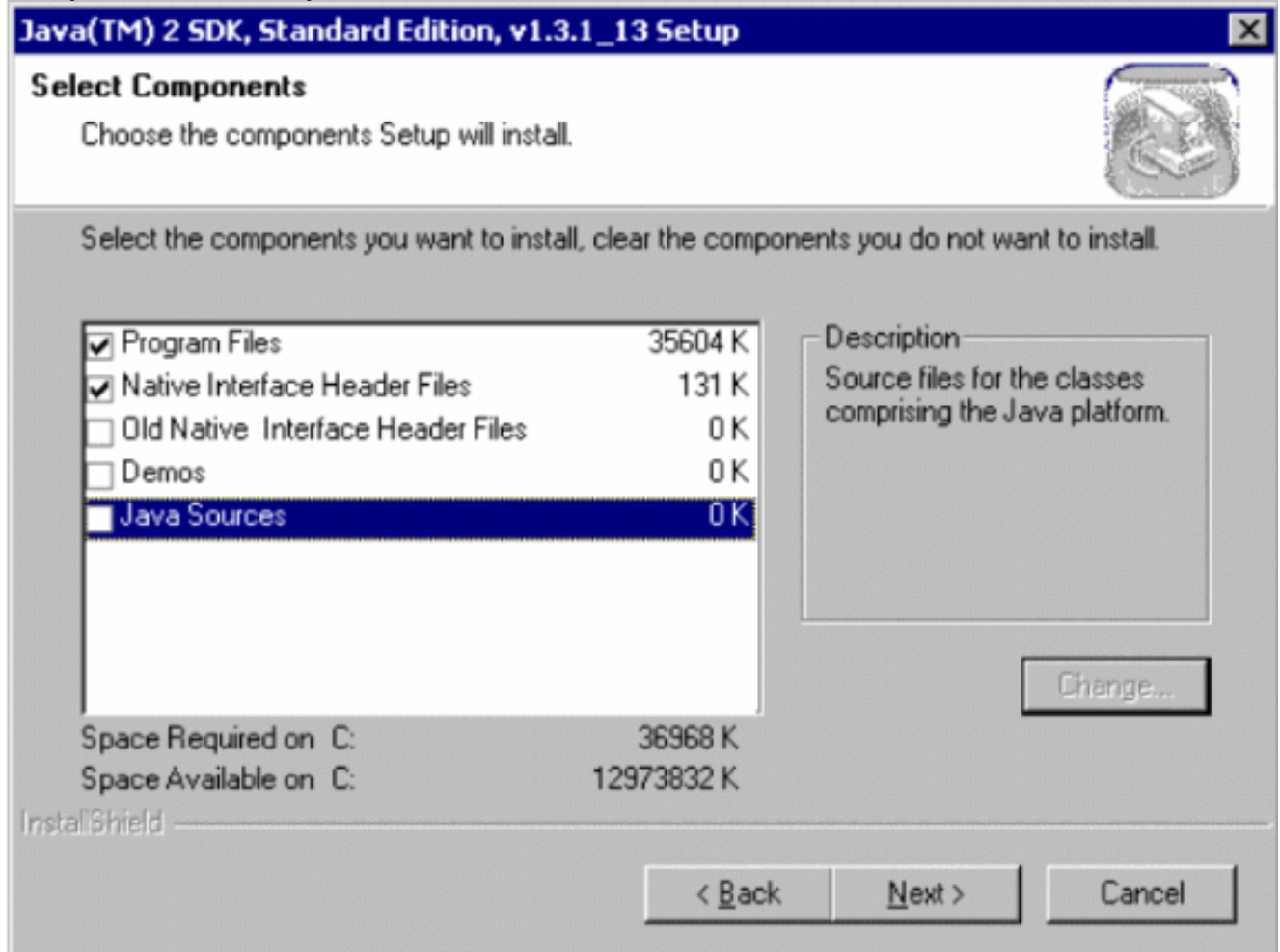
1. Execute o arquivo que `j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe` você transferiu em [etapa 1](#). Isto lança o instalador JDK, (veja [figura 4](#)).
2. Clique em Next.Figura 4? **As Javas 2 SDK, edição padrão, v1.3.1\_13 Setup: Tela de boas**



vindas

O contrato de licença JDK aparece.

3. Leia o acordo e se você concorda, clique-o **sim**.
4. Instale o JDK ao diretório sugerido na mesma movimentação onde o JDK foi instalado originalmente com o instalador da terceira parte do WebView.
5. Clique em Next. A tela da seleção de componente aparece.
6. Selecione somente os primeiros dois componentes, os **arquivos de programa** e os **arquivos nativos da relação do encabeçamento**. **Figure 5? As Javas 2 SDK, edição padrão, v1.3.1\_13 Setup: Selecione componentes**



Certifique-se das três opções finais, dos **arquivos nativos velhos da relação do encabeçamento**, dos **programas demonstrativos** e das **fontes das Javas**) não são selecionados.

7. Clique em Next.
8. A instalação JDK começa. Quando o instalador termina o processo de instalação, clique o **revestimento** para retirar o instalador.

#### [Passo 4: WebView do reinício](#)

Termine estas etapas para reiniciar o WebView:

1. Abra o **painel de controle de serviço de Windows**.
2. Clique para selecionar o **Serviço de Publicação na Web**.
3. Clique em Iniciar. **Nota:** Esta ação igualmente começa o serviço IIS Admin.
4. Clique em **OK**.

#### [Passo 5: Rollback a atualização JDK](#)

Se você precisa de desinstalar a atualização JDK, você deve igualmente reinstalar a versão velha do JDK para restaurar o registro, para que você deve usar o CD de instalação da terceira parte do WebView.

Termine estas etapas para rolar para trás a atualização JDK:

1. Pare o WebView.
2. Desinstale o JDK.
3. Desinstale o JRE.
4. Instale o JDK velho.
5. Reinicie o WebView.

### Passo 6: Pare o WebView

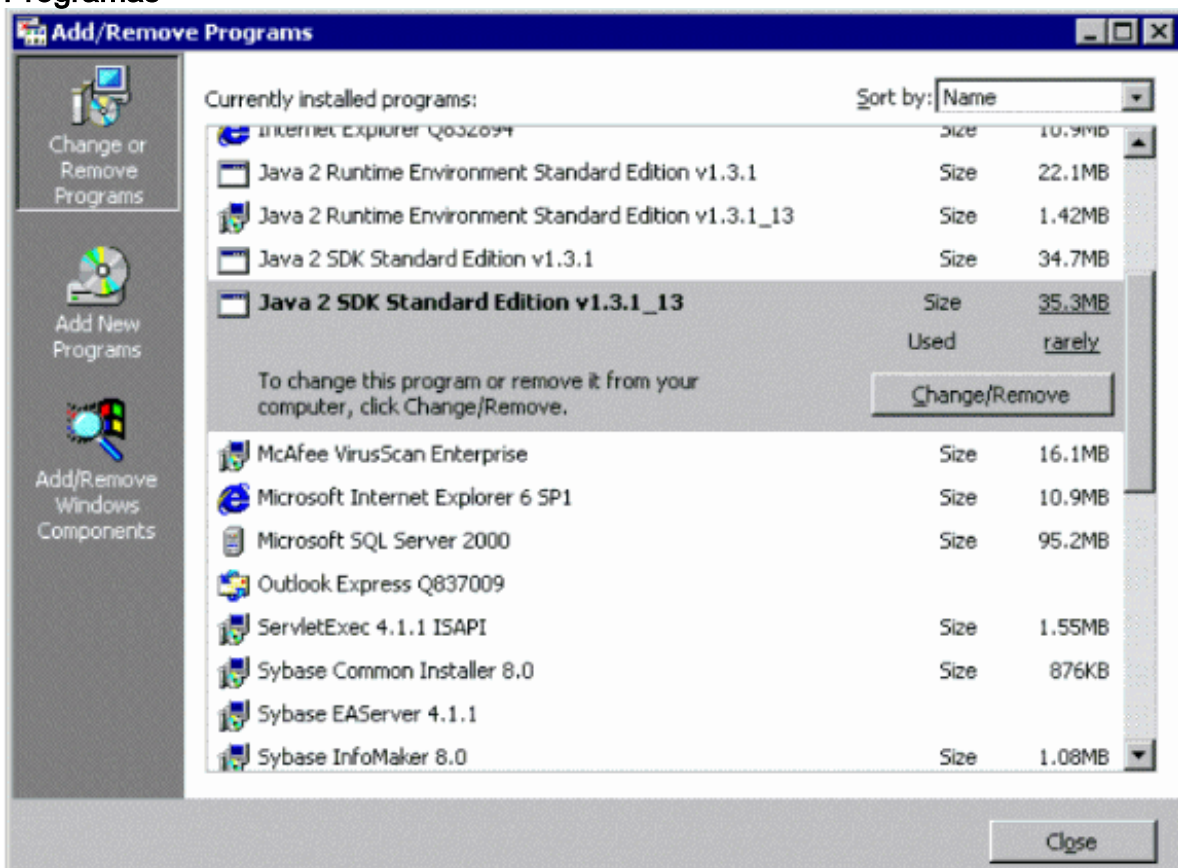
Termine estas etapas para parar o WebView:

1. Abra o **Control Panel dos serviços de Windows**.
2. Selecione o **serviço IIS Admin**.
3. Clique em **Stop**. Um alerta parece indicar que o **Serviço de Publicação na Web** para.
4. Clique em OK para continuar.

### Passo 7: Desinstale o JDK

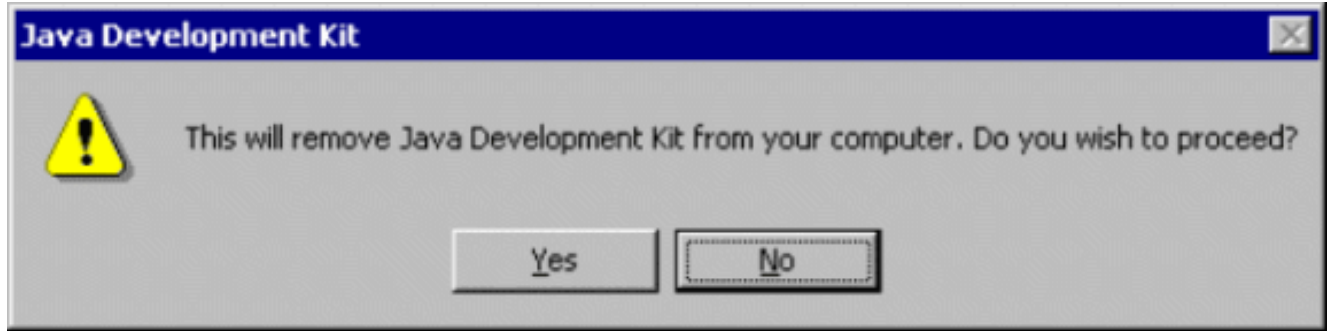
Termine estas etapas para desinstalar o JDK:

1. O > Add de **Windows** seletor > do **Control Panel/remove os programas**.
2. Selecione **JDK 1.3.1\_13**, segundo as indicações da [figura 6](#). **Figure 6? Adicionar/Remover Programas**





3. **Desinstalar/reparo** do clique para abrir o programa do desinstalar JDK.
4. Clique **sim** na alerta para confirmar sua ação (veja a [figura 7](#)). **Figure 7? Java Development Kit**

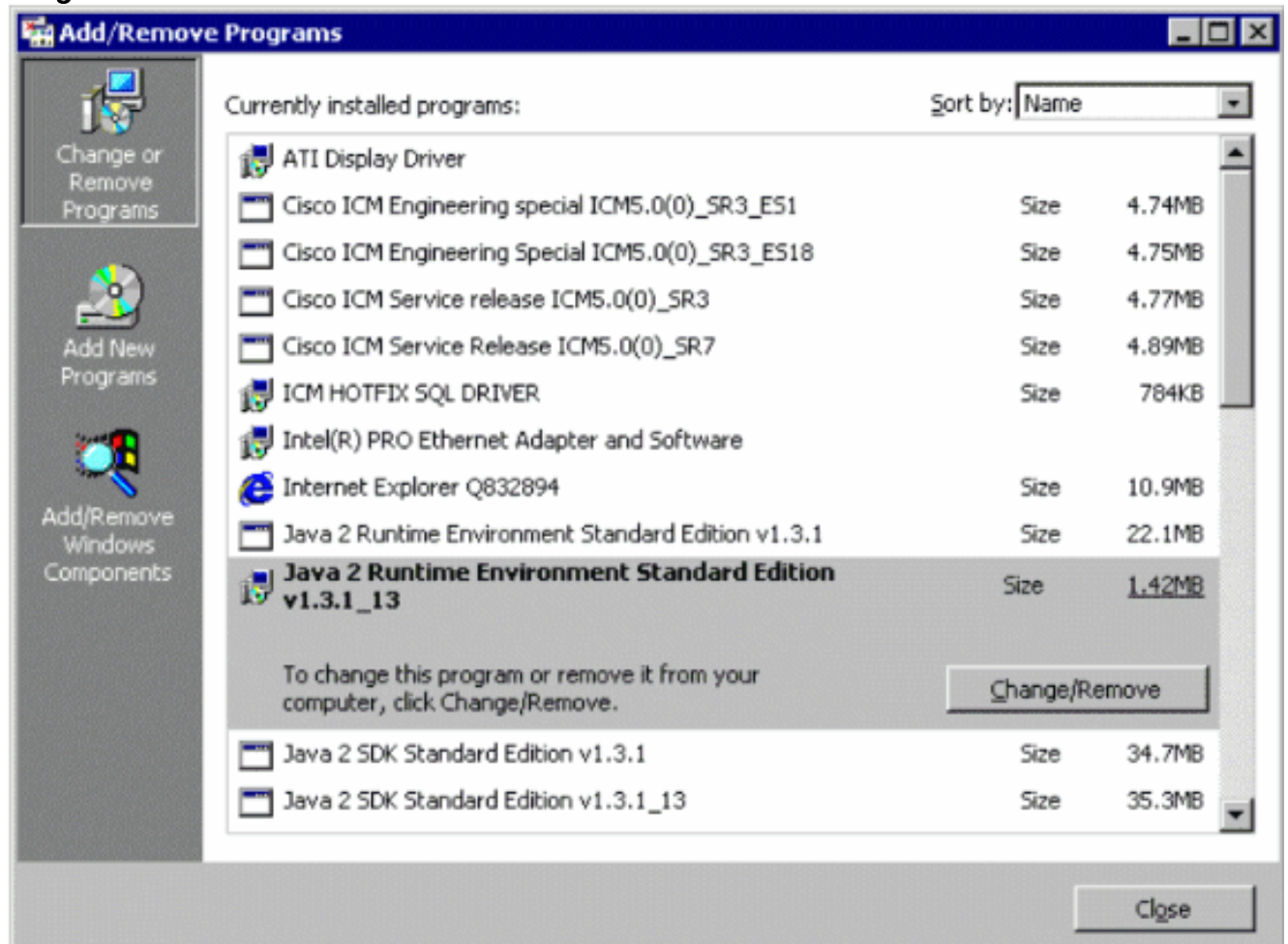


5. **APROVAÇÃO** do clique quando uma caixa de mensagem parecer indicar que a desinstalação está completa.

### Passo 8: Desinstale o JRE

Termine estas etapas para desinstalar o JRE:

1. O > Add de **Windows** seletor > do **Control Panel/remove os programas**.
2. Selecione **JRE 1.3.1\_13**, segundo as indicações de [figura 8](#). **Figura 8? Adicionar/Remover Programas**



3. **Desinstalar/reparo** do clique para abrir o programa do desinstalar JDK.
4. Clique **sim** na alerta para confirmar sua ação (veja a [figura 9](#)). **Figure 9? Ambiente de tempo**



5. **APROVAÇÃO** do clique quando a desinstalação estiver completa.

## Etapa 9: Instale o JDK

Termine estas etapas para instalar o JDK:

1. Introduza o CD de instalação da terceira parte do WebView.
2. Navegue ao diretório JDK no CD.
3. Execute a **instalação**. O instalador JDK indica a tela de boas vindas
4. Clique em Next. O contrato de licença JDK aparece.
5. Leia o contrato de licença e clique-o **sim**.
6. Navegue ao diretório onde a instalação original é situada. Por exemplo, se a instalação original está na unidade de disco C, o diretório a que você deve navegar é `c:\jdk1.3.1_13`.
7. Clique em Next.
8. Desmarcar todos os navegadores nas Javas obstruem dentro a caixa de diálogo.
9. Clique em Next. A tela da seleção de componente aparece.
10. Selecione **arquivos de programa e arquivos nativos da relação do encabeçamento**. Não selecione nenhuns outros componentes.
11. Clique em Next.
12. Clique o **revestimento** quando a instalação está completa.

## Etapa 10: Atribua permissões

**Nota:** Assegure-se de que você execute esta etapa se você executou a Segurança que endurece a diretriz de configuração neste sistema baseado em [melhores prática da Segurança para o Software Release 5.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management](#). Se não, salte a etapa 11.

Termine estas etapas para atribuir permissões:

1. Verifique se? IUSR\_<machine\_name>? existe.Se? IUSR\_<machine\_name>? não existe, adicionam? IUSR\_<machine\_name>?.
2. Verifique se? IUSR\_<machine\_name>? possui os direitos apropriados a estes diretórios:Controle total no <icm\_install\_dir> (por exemplo, c:\icm)Controle total no <inetpub> (por exemplo, c:\inetpub)Controle total no <ServletExec\_install\_dir> (por exemplo? C:\Program Files\New Atlanta?)Leia & execute a permissão no directory> <JDK (por exemplo, c:\jdk1.3.1)Leia a permissão no directory> do <EAServer (por exemplo? C:\Program Files\Sybase?)Controle total no directory> do <EAServer \ EAServer \ HTML \ classes \ COM \ Cisco \ atg
3. Termine estas etapas se você executa ICM 5.0(0) SR5:Verifique se um dobrador da “Web” exista a mesmo nível que o <icm\_install\_dir>. Por exemplo, c:\web se o trajeto ao <icm\_install\_dir> é c:\icm.Se você não encontra o dobrador da “Web” a esse nível, você deve criar um dobrador da “Web”.Permita que IUSR\_<machine\_name> tenha o controle total no dobrador da “Web”.

## Etapa 11: WebView do reinício

Termine estas etapas para reiniciar o WebView:

1. Abra o **painel de controle de serviço de Windows**.
2. Selecione o **Serviço de Publicação na Web**.
3. Clique em Iniciar. Isto igualmente alerta para começar o **serviço IIS Admin**.
4. Clique em **OK**.

## Informações Relacionadas

- [Melhores prática da Segurança para o Suporte técnico & a documentação do Software Release 5.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management - Cisco Systems](#)