

O serviço do world wide web causa um crash no WebView

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Instale o JDK actualizado](#)

[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 (SÊNIOR) 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`:

```
ServletExec: Java VM message: java.lang.OutOfMemoryError: requested 402653192 bytes
```

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

Instale o JDK actualizado

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 Note:** [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. Seleto **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 Windows JDK. **Figura 2 – Javas 2 SDK da transferência, edição padrão 1.3.1_13**

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**. **Figura 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. **Note:** Esta ação igualmente começa o serviço IIS Admin.
4. Click **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](#). **Figura 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](#)). **Figura 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](#)). **Figura 9 – Ambiente de tempo de execução de Java**
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

Note: 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>" exista. Se "IUSR_<machine_name>" não existe, adicionar o "IUSR_<machine_name>".
2. Verifique se "IUSR_<machine_name>" possua 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. Click **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](#)