

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Cisco unificou a Web e a instalação da versão de gerenciador da interação do email 4.2(4) consiste instalar um servidor de banco de dados, um server dos serviços, um aplicativo principal/servidor de arquivo, um server de aplicativo secundário e um servidor de Web. Este documento discute as etapas para pesquisar defeitos as edições enfrentadas quando você instala a Web/aplicativo secundários e arquiva componentes em Cisco unificou a versão de gerenciador da interação da Web e do email 4.2(4).

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomenda que você tem o conhecimento deste:

- [Instalando Cisco unificou o gerente da interação da Web e do email](#) 

### [Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão de gerenciador unificada Cisco da interação da Web e do email 4.2(4).


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](#)

Ao tentar instalar os componentes secundários da Web/aplicativo ou do arquivo em Cisco unificou a Web e a versão de gerenciador da interação do email 4.2(4) conforme o Guia de Instalação em

[Cisco unificou a Web e o guia de instalação de gerenciador da interação do email](#)  , estas edições ocorre:

- O instalador não cria automaticamente o sistema, a separação do negócio, e os diretórios virtuais do temp no Internet Information Server (IIS).
- Um diretório virtual de “Cisco” com `iisproxy.dll`, `iisproxy128.dll`, interior dos arquivos de `egpinstall.html` é criado. Contudo, o `iisproxy.`, arquivo `INI` não está lá.
- Em `Cisco_Interaction_Manager_InstallLog.log`, estes dois erros são considerados: exceção inesperada do tempo de execução do erro fatal da classe `com.egain.platform.module.installer.ConfigureEgainServer.install()` e da classe `com.egain.platform.module.installer.ParseLogsFiles.install()`

**Nota:** Estas edições ocorrem quando a base instala foi usada para instalar o servidor primário, a seguir esteve promovida a 4.2(4). Após o esse, a instalação de componentes secundários da Web/aplicativo e do arquivo é tentada.

Estas edições são observadas nas instalações que foram promovidas a 4.2.4. No processo de upgrade, há um par mudanças que ocorrem em termos de obter o processo ID de todos os processos das JAVAS. Em curto, o **arquivo `osutils.dll`** é mudado durante este processo.

Quando você usa o instalador VELHO para configurar componentes secundários da Web/servers de aplicativo e do arquivo, o instalador espera o **`osutils.dll`** VELHO existir no sistema de arquivos (`<PL_HOME>\lib\int\platform\win32`). Contudo, porque o arquivo está mudado no processo de upgrade, há um conflito e daqui esta edição ocorre. Isto ocorrerá em todas as instalações promovidas quando você configura componentes secundários do aplicativo/Web e do arquivo.

**Nota:** Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsu59886](#) ([clientes registrados somente](#)) e fixada na versão 4.2.5.

## Solução

Você precisa de usar o DLL VELHO porque adicionar um componente novo é somente possível quando você usa a instalação baixa, que espera o DLL VELHO (esta é reescrita na elevação 4.2.4). Execute estas etapas:

1. Copie o **arquivo VELHO `osutils.dll`** do sistema de arquivos ALTERNATIVO (`<PL_HOME_BACK-UP>\lib\int\platform\win32`) ao sistema de arquivos existente (`<PL_HOME>\lib\int\platform\win32`).
2. Execute a instalação.
3. Reverta as mudanças a **`osutils.dll`** para trás antes que você comece o aplicativo.

## Informações Relacionadas

- [Cisco unificou o guia do projeto de rede da referência da solução do gerente da interação da Web e do email \(SRND\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)