

Сбои веб-служб на WebView

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Установите обновленный JDK](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как обновить Java Development Kit (JDK) 1.3.1 к JDK 1.3.1_13 на сервере Cisco WebView. Можно установить JDK 1.3.1 от Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Сторонний CD Программных средств после создания Сервера WebView. Когда веб-представление создает запись журнала Dr.Watson, Cisco рекомендует это обновление.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Cisco WebView

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 5.0 Сервисных выпусков (SR) 7 и позже
- JDK 1.3.1 к 1.3.1_13

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Сбои Cisco WebView после того, как это создает запись журнала Dr.Watson с сообщением об ошибках, подобным этому в файле `ServletExecNative.log`:

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

Файл `ServletExecNative.log` находится в каталоге `\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI.`

Установите обновленный JDK

Необходимо выполнить четыре основных шага для установки обновления JDK. Выполните эти шаги для обновления JDK на Сервере WebView:

1. JDK загрузки от узла сети разработчиков Sun Microsystems.
2. Остановите веб-представление.
3. Установите JDK.
4. Веб-представление перезапуска.

Шаг 1: Загрузите JDK от Sun

Выполните эти шаги для загрузки JDK от веб-сайта Sun Microsystems:

1. Используйте свой веб-браузер, чтобы перейти к веб-сайту [Sun Microsystems](#). **Рисунок 1 – Sun Microsystems: SDK загрузки**



Archive - Java Technology Products Download

JAVA™ 2 PLATFORM STANDARD EDITION

Java™ 2 SDK, Standard Edition (J2SE™), v1.3.1_13

[Archive Home page](#)

Sun is providing the products available below as a courtesy to developers for problem resolution. The products available here have completed the Sun EOL process and are no longer supported under standard support contracts. These products are down-revision products that may have various bugs, Y2000, and possibly security issues associated with them. Sun in no way recommends these products be used in a live, production environment. Any use of product on this page is at the sole discretion of the developer and Sun assumes no responsibility for any resulting problems.

Download J2SE v 1.3.1_13	JRE	SDK
Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86	DOWNLOAD	DOWNLOAD
Installation Instructions	VIEW	VIEW
Solaris OS Patches	Solaris SPARC	Solaris Intel
Patches	DOWNLOAD	DOWNLOAD

Примечание: [Рисунок 1](#) появляется способом, таким образом, таблица со списком загрузок видима.

- Найдите **Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86** в таблице.
- Выберите ссылку на загрузку в столбце SDK (см. красный круг на [рисунке 1](#)). Эта ссылка отображает защищенную страницу, где появляется Лицензионное соглашение JDK.
- Выберите **Accept** для продолжения. Страница разгрузки появляется, (см. [рисунке 2](#)).
- Нажмите **Windows (все языки, включая английский язык), Многоязыковой (j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe, 31.79 МБ)** ссылка, обозначенная красным кругом на [рисунке 2](#), для загрузки Windows JDK. [Рисунок 2](#) – загружает Java 2 SDK, Standard Edition 1.3.1_13



Download

Java(TM) 2 SDK, Standard Edition 1.3.1_13

NOTE: The list offers files for different platforms - please be sure to select the proper file(s) for your platform. Carefully review the files listed below to select the ones you want, then click the link(s) to download. If you don't complete your download, you may return to the Download Center anytime, sign in, then click the "Download/Order History" link on the left to continue.

How long will it take?

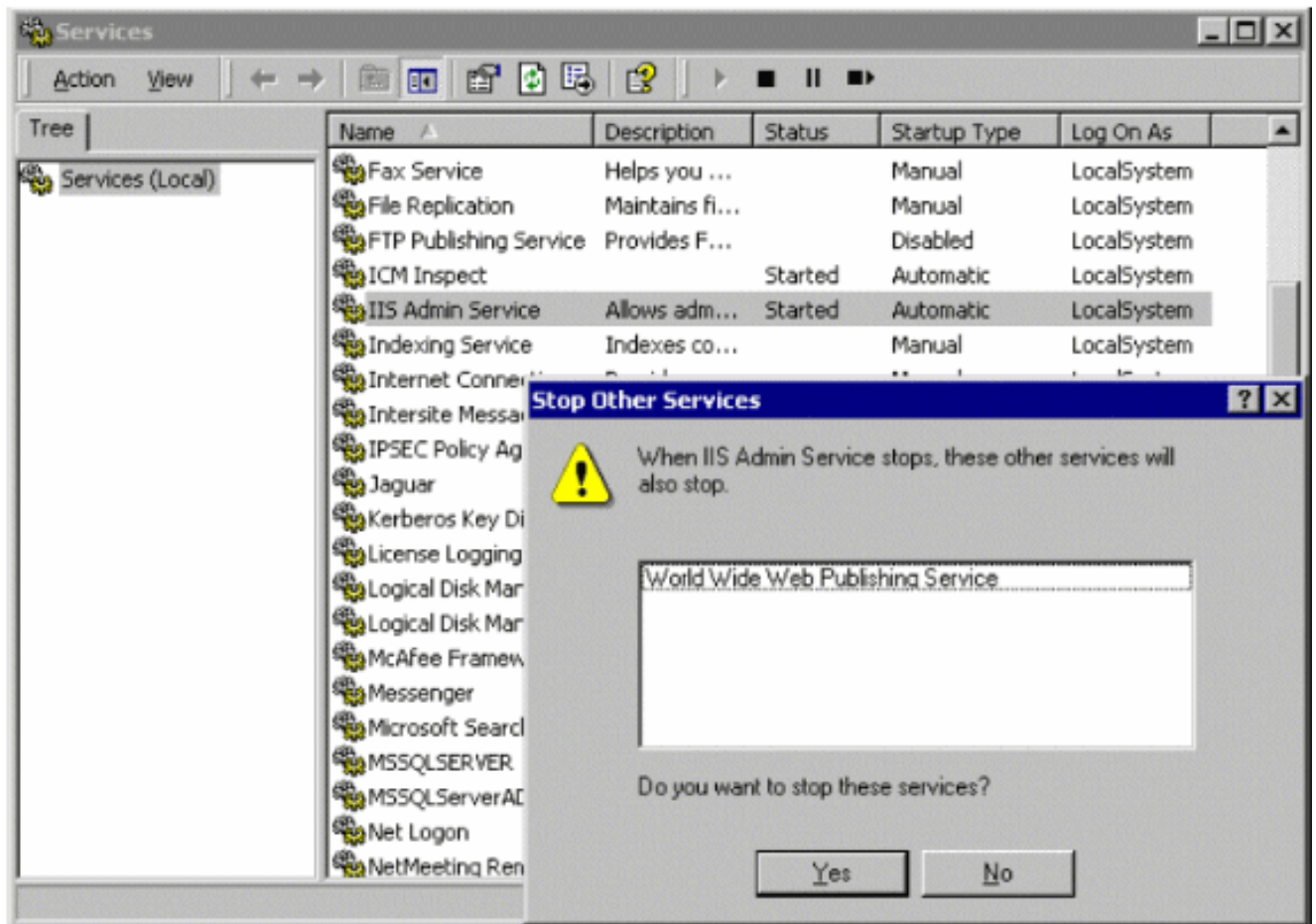
Download problems or Questions? See the [Sun Download Center FAQ](#)

Java(TM) 2 SDK, Standard Edition 1.3.1_13	Click below to download
Windows Platform	Windows (all languages, including English), Multi language (j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe, 31.79 MB)
Linux Platform	RPM in self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-linux-i586.rpm.bin, 24.20 MB) self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-linux-i586.bin, 25.42 MB)
Solaris SPARC Platform	self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-sparc.sh, 25.86 MB) package in tar.Z, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-sparc.tar.Z, 36.87 MB)
Solaris x86 Platform	self-extracting file, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-i586.sh, 24.00 MB) package in tar.Z, English (j2sdk-1_3_1_13-solaris-i586.tar.Z, 34.32 MB)

Шаг 2: Остановите веб-представление

Выполните эти шаги для остановки веб-представления:

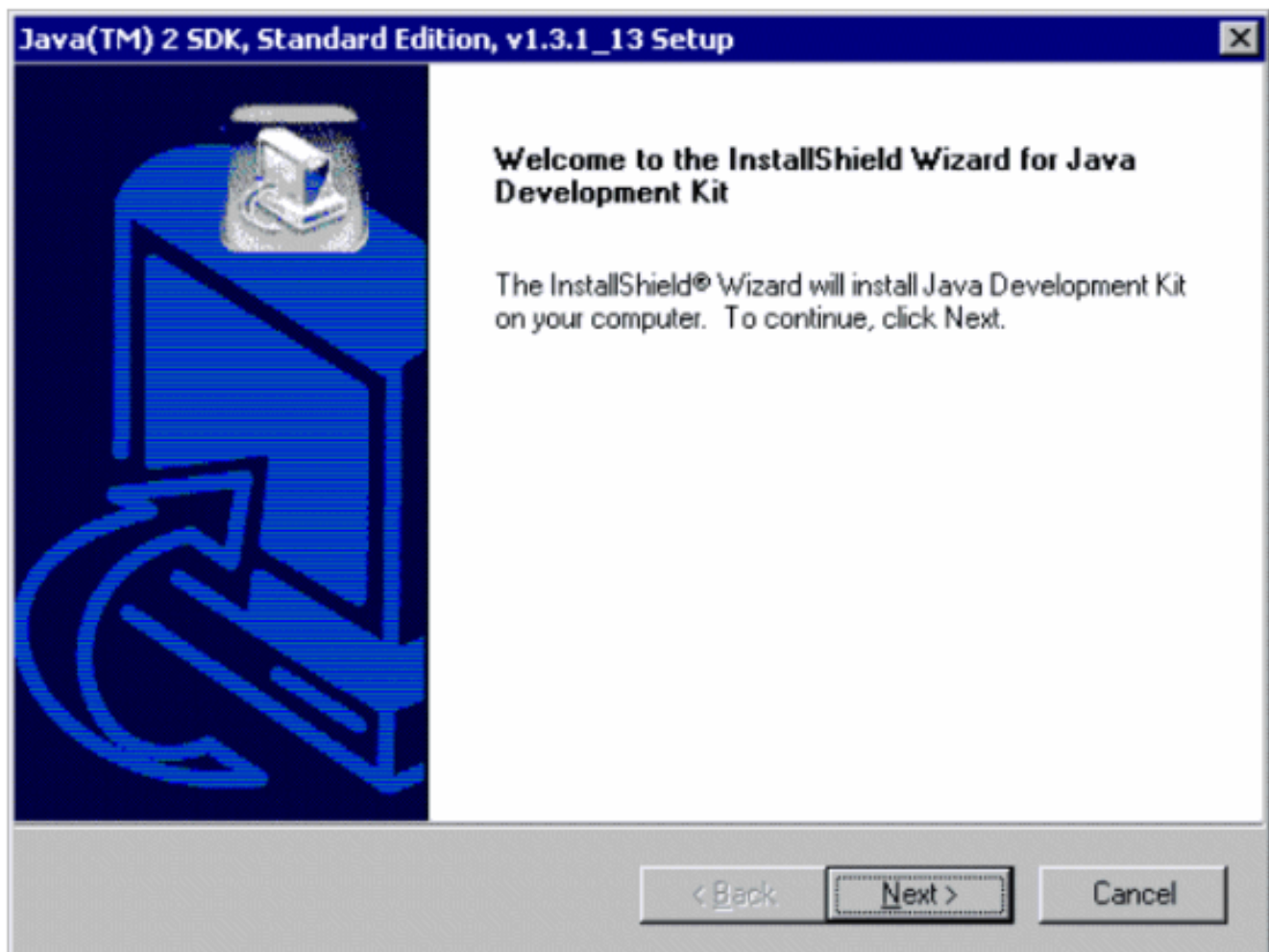
1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши сервис **Admin IIS**.
3. Выберите **Stop**. Предупреждение появляется, который уведомляет вас, что это останавливает **Сервис веб-публикации**, (см. [рисунок 3](#)).
4. Для продолжения нажмите кнопку **ОК**. Рисунок 3 – сервисы: остановите другие сервисы



Шаг 3: Установите новый JDK

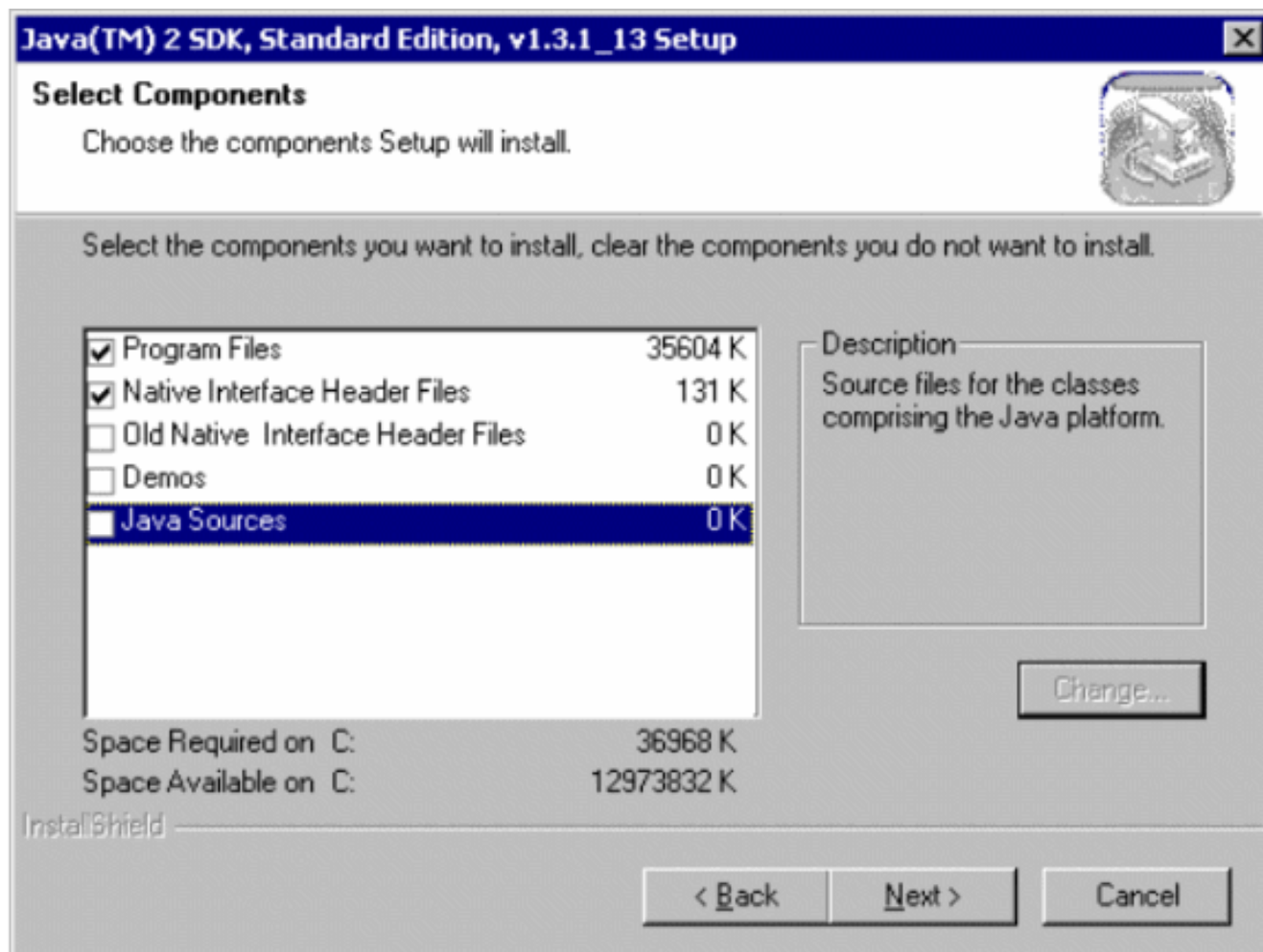
Выполните эти шаги для установки новой версии JDK:

1. Выполните файл `j2sdk-1_3_1_13-windows-i586.exe`, который вы загрузили в [шаге 1](#). Это запускает установщика JDK, (см. [рисунок 4](#)).
2. Нажмите кнопку **Next**. Рисунок 4 – Java 2 SDK, Standard Edition, Настройка v1 3.1_13: Экран приветствия



Лицензионное соглашение JDK появляется.

3. Считайте соглашение и если вы соглашаетесь, нажмите **Yes**.
4. Установите JDK к предложенному каталогу на том же дисковом, где JDK был первоначально установлен с Установщиком Третьей стороны веб-представления.
5. **Нажмите кнопку Next**. Экран Component Selection появляется.
6. Выберите только первые два компонента, **Программные файлы** и **Собственные Файлы Интерфейса Заголовка**. Рисунок 5 – Java 2 SDK, Standard Edition, Настройка v1 3.1_13: Выберите Components



Удостоверьтесь заключительные три опции, **Старые Собственные Файлы Интерфейса Заголовка, Демонстрации и Источники Java**) не выбраны.

7. **Нажмите кнопку Next.**

8. Установка JDK начинается. Когда установщик завершит процесс установки, нажмите **Finish** для выхода из установщика.

[Шаг 4. : Веб-представление перезапуска](#)

Выполните эти шаги для перезапуска веб-представления:

1. Откройте **панель управления службы Windows**.
2. Нажмите для выбора **World Wide Web Publishing Service**.
3. **Нажмите кнопку Пуск.**Примечание: Это действие также запускает Сервис Admin IIS.
4. **Нажмите кнопку ОК.**

[Шаг 5. : Откатывайте обновление JDK](#)

Если необходимо деинсталлировать обновление JDK, необходимо также повторно установить старую версию JDK для восстановления реестра, для которого необходимо использовать Компакт-диск для установки Третьей стороны веб-представления.

Выполните эти шаги для отката обновления JDK:

1. Остановите веб-представление.
2. Деинсталлируйте JDK.

3. Деинсталлируйте JRE.
4. Установите старый JDK.
5. Веб-представление перезапуска.

Шаг 6: Остановите веб-представление

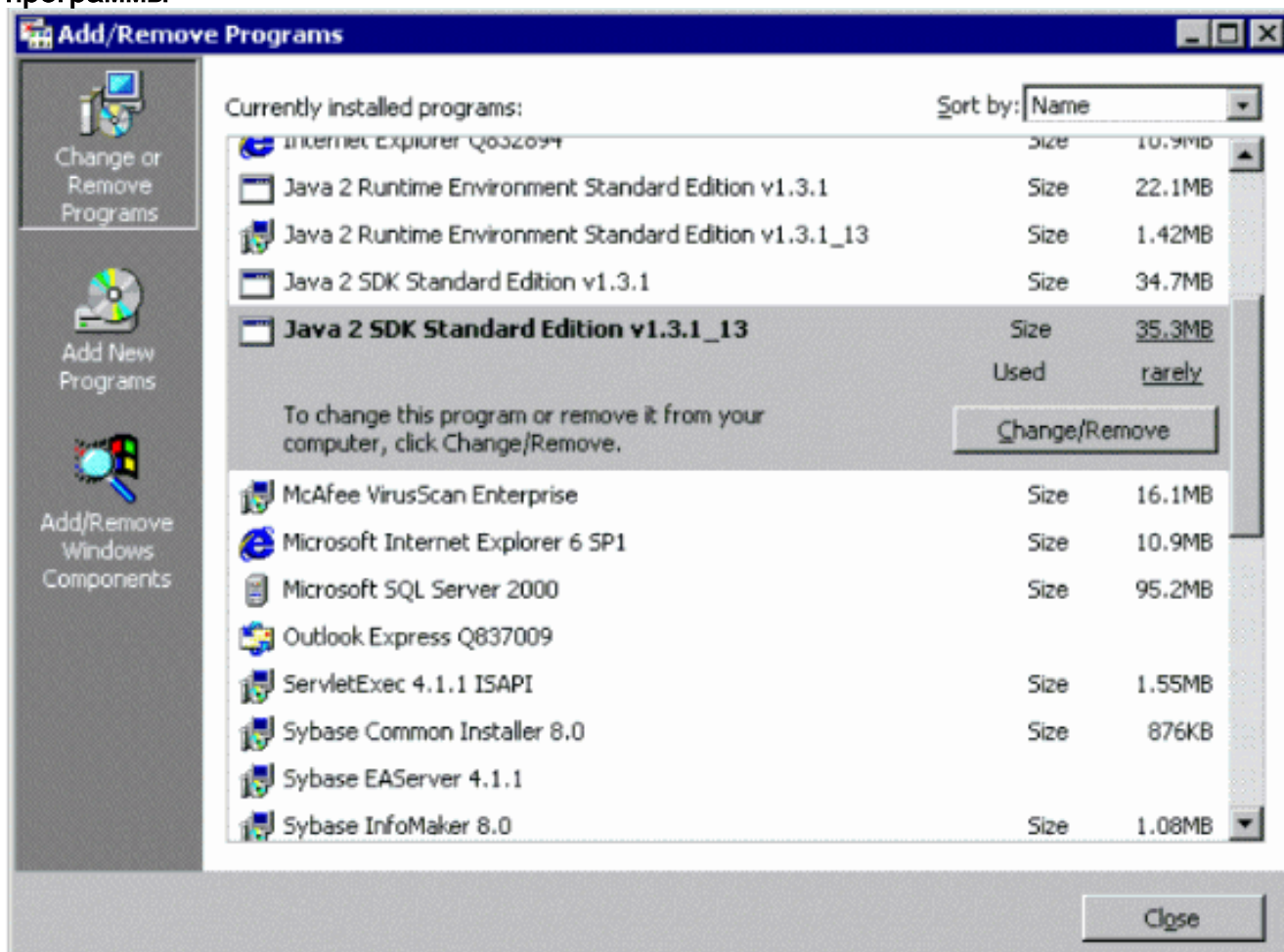
Выполните эти шаги для остановки веб-представления:

1. Откройте панель управления **Windows Services**.
2. Выберите **IIS Admin Service**.
3. **Щелкните Stop (Остановить)**. Предупреждение, кажется, сообщает, что останавливается **Сервис веб-публикации**.
4. Для продолжения нажмите кнопку **ОК**.

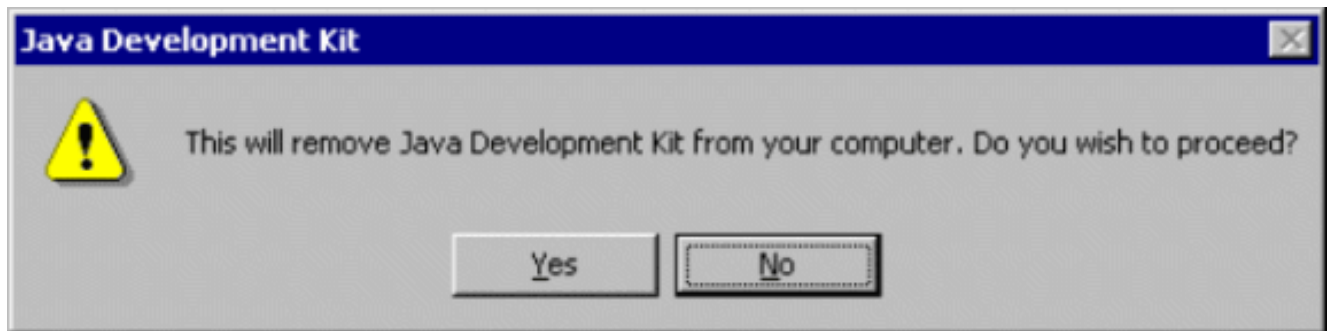
Шаг 7: Деинсталлируйте JDK

Выполните эти шаги для удаления JDK:

1. Выберите **Windows > Control Panel > Add/Remove Programs**.
2. Выберите **JDK 1.3.1_13**, как показано на [рисунке 6](#). **Рисунок 6 – Добавления/удаления программы**



3. Нажмите **Uninstall/Repair** для открытия программы удаления JDK.
4. Нажмите **Yes** в приглашении для подтверждения действия (см. [рисунке 7](#)). **Рисунок 7 – Java Development Kit**

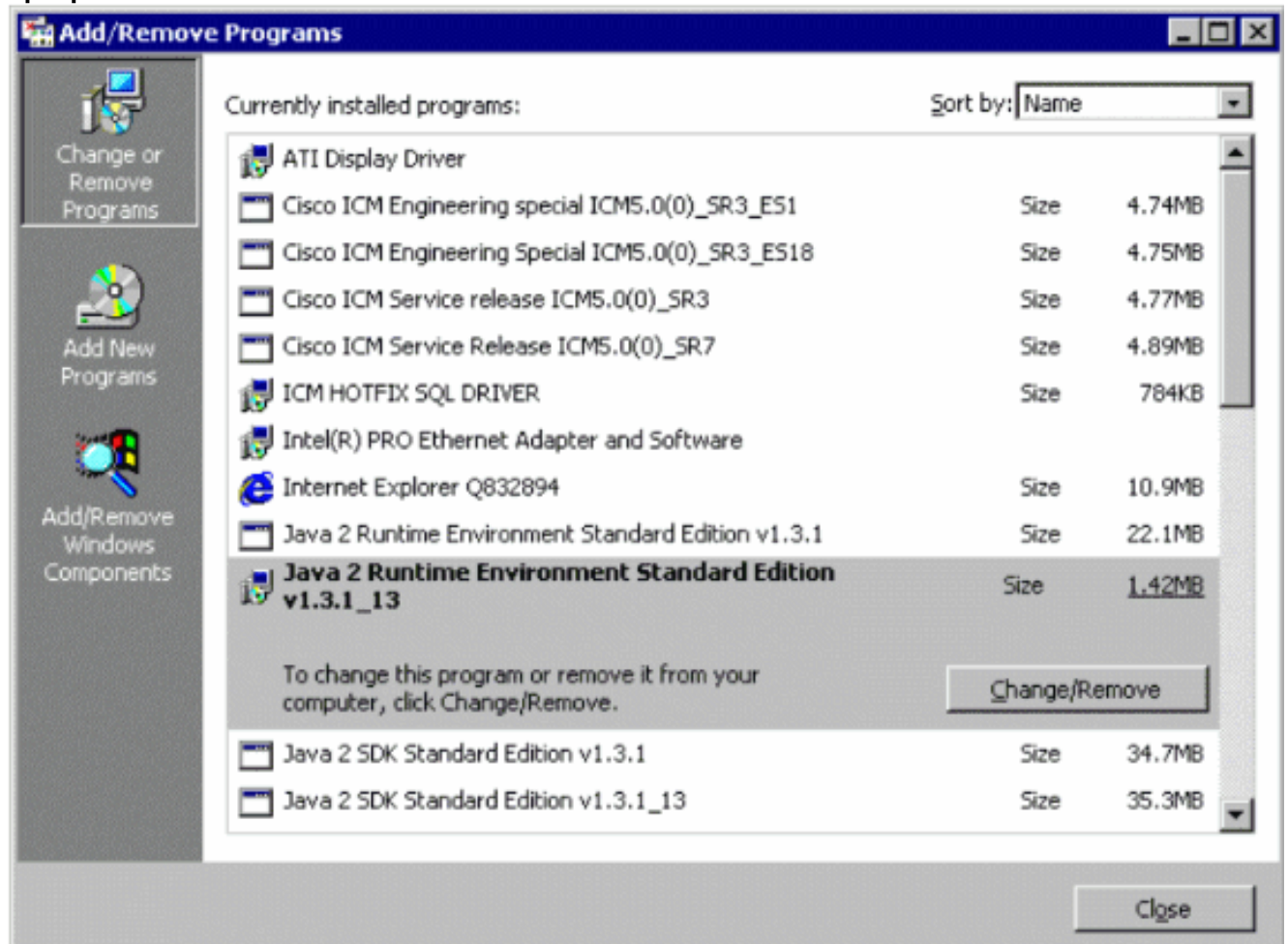


5. Нажмите **ОК**, когда окно сообщения, кажется, сообщает, что удаление завершено.

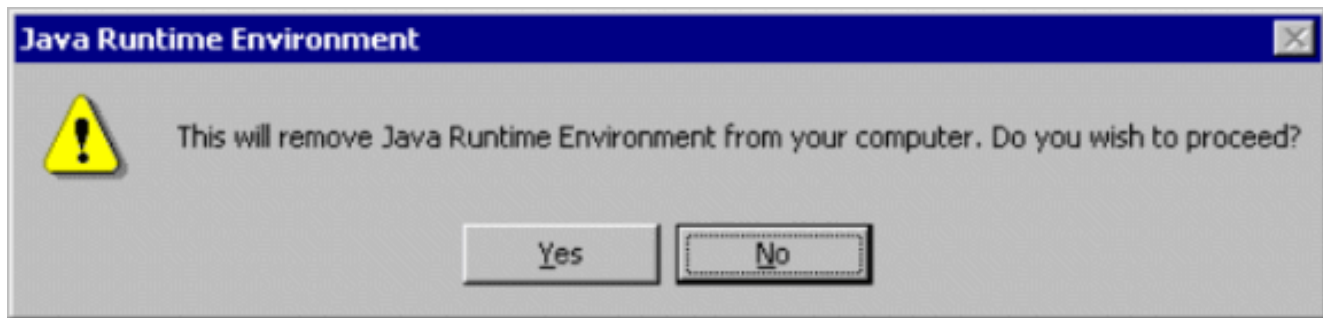
Шаг 8: Деинсталируйте JRE

Выполните эти шаги для удаления JRE:

1. Выберите **Windows > Control Panel > Add/Remove Programs**.
2. Выберите **Java 2 Runtime Environment Standard Edition v1.3.1_13**, как показано на [рисунке 8](#). **Рисунок 8 – Добавления/удаления программы**



3. Нажмите **Uninstall/Repair** для открытия программы удаления JDK.
4. Нажмите **Yes** в приглашении для подтверждения действия (см. [рисунке 9](#)). **Рисунок 9 – среда исполнения Java**



5. Нажмите **ОК**, когда удаление будет завершено.

Шаг 9: Установите JDK

Выполните эти шаги для установки JDK:

1. Вставьте компакт-диск для установки третьей стороны веб-представления.
2. Перейдите к каталогу JDK на CD.
3. Выполните **Настройку**. Установщик JDK отображает Экран приветствия
4. **Нажмите кнопку Next**. Лицензионное соглашение JDK появляется.
5. Считайте лицензионное соглашение и нажмите **Yes**.
6. Перейдите к каталогу, где расположена исходная установка. Например, если исходная установка находится на диске C, каталогом, к которому необходимо перейти, является `c:\jdk1.3.1_13`.
7. **Нажмите кнопку Next**.
8. Анчек все браузеры в диалоговом окне Java Plug In.
9. **Нажмите кнопку Next**. Экран Component Selection появляется.
10. Выберите **Program Files** и **Native Header Interface Files**. Не выбирайте никакие другие компоненты.
11. **Нажмите кнопку Next**.
12. Нажмите **Finish**, когда установка будет завершена.

Шаг 10: Назначьте разрешения

Примечание: Гарантируйте выполнение этого шага при реализации рекомендаций по конфигурации усиления безопасности в этой системе на основе [Оптимальных методов Безопасности для Выпуска ПО Cisco Intelligent Contact Management 5.0 \(0\)](#). В противном случае пропустите к шагу 11.

Выполните эти шаги для присвоения разрешений:

1. Проверьте, существует ли "IUSR _ <machine_name>". Если "IUSR _ <machine_name>" не существует, добавьте "IUSR _ <machine_name>".
2. Проверьте, владеет ли "IUSR _ <machine_name>" соответствующими правами на эти каталоги: Полное управление на <icm_install_dir> (например, c:\icm) Полное управление на <inetpub> (например, c:\inetpub) Полное управление на <ServletExec_install_dir> (например, "C:\Program Files\New Atlanta") Считайте и Выполните разрешения на <каталоге JDK> (например, c:\jdk1.3.1) Считайте разрешения на <каталог EAServer> (например, "C:\Program Files\Sybase") Полное управление на <EAServer directory>\EAServer\html\classes\com\cisco\atg
3. Выполните эти шаги при выполнении ICM 5.0 (0) SR5: Проверьте, существует ли "веб-"

папка на том же уровне как <icm_install_dir>. Например, c:\web, если путь к <icm_install_dir> является c:\icm. Если вы не находите "веб-" папку на том уровне, необходимо создать "веб-" папку. Позвольте IUSR_ <machine_name> иметь Полный Контроль на "веб-" папке.

Шаг 11: Веб-представление перезапуска

Выполните эти шаги для перезапуска веб-представления:

1. Откройте панель управления службы Windows.
2. Выберите сервис веб-публикации.
3. Нажмите кнопку Пуск. Это также побуждает запускать Сервис Admin IIS.
4. Нажмите кнопку ОК.

Дополнительные сведения

- [Оптимальные методы безопасности для выпуска ПО Cisco Intelligent Contact Management 5.0 \(0\) Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)