

# 在WebView上万维网服务崩溃

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[安装更新JDK](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述如何更新Java开发工具箱(JDK) 1.3.1到在Cisco WebView服务器的JDK 1.3.1\_13。您能在Webview服务器的创建以后安装从Cisco Intelligent Contact Management (ICM)第三方工具CD的JDK 1.3.1。当WebView创建Dr.Watson日志条目时，思科推荐此更新。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- Cisco WebView

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.0服务版本(SR) 7及以后
- 对1.3.1\_13的JDK 1.3.1

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

在创建与错误消息的Dr.Watson日志条目类似于此在ServletExecNative.log文件后，Cisco WebView失败：

ServletExec: Java VM message: java.lang.OutOfMemoryError: requested 402653192 bytes  
ServletExecNative.log文件在\\.\ ServletExec ISAPI 目录驻留。

## 安装更新JDK

您必须执行四个基本步骤安装JDK更新。完成这些步骤更新在Webview服务器的JDK：

1. 下载从升阳开发者网络位置的JDK。
2. 终止WebView。
3. 安装JDK。
4. 重新启动WebView。

### 步骤 1：下载从Sun的JDK

完成这些步骤下载从升阳网站的JDK：

1. 请使用您的Web浏览器去到[升阳](#)网站。**图1 –升阳：下载SDK注意：** [图1](#)有些出现，因此与下载列表的表可视。
2. 找出Windows/Linux/Solaris SPARC/Solaris x86在表里。
3. 选择在SDK列的下载链路(请参阅红色圆环在[表1](#))。此链路显示JDK许可证协议出现的一个安全页。
4. 选择**接受继续**。下载页出版，(请参见[图2](#))。
5. 点击**Windows (所有语言，包括英语)**，多语言的(j2sdk-1\_3\_1\_13-windows-i586.exe，31.79 MB)链路，表示由红色圆环在[表2](#)，下载Windows JDK。**图2 –下载Java 2 SDK，标准版 1.3.1\_13**

### 步骤 2：终止WebView

完成这些步骤终止WebView：

1. 选择**Start > Programs > Administrative Tools > Services**。
2. 用鼠标右键单击**IIS Admin服务**。
3. 选择**停止**。通知您的警报出现这终止Web发布服务，(请参见[图3](#))。
4. 单击 **OK** 继续。**图3 –服务：终止其他服务**

### 步骤 3：安装新的JDK

完成这些步骤安装JDK新版本：

1. 运行您在[step1](#)下载的j2sdk-1\_3\_1\_13-windows-i586.exe文件。这启动JDK安装程序，(请参见[图4](#))。
2. 单击 **Next**。**图4 – Java 2 SDK，标准版，v1.3.1\_13设置：欢迎屏幕**JDK许可证协议出现。
3. 请读协议和，如果同意，点击**是**。
4. 安装JDK对在JDK用WebView第三方安装程序最初安装的同一直驱动的推荐的目录。
5. 单击 **Next**。组分选择屏幕出现。

6. 选择仅前两个组件、程序文件和本地报头接口文件。图5 – Java 2 SDK，标准版，v1.3.1\_13设置：请选择组件确保最终三个选项，旧有本地报头接口文件，演示，并且Java来源)没有选择。
7. 单击 **Next**。
8. JDK安装开始。当安装程序完成安装过程时，请点击**芬通社**退出安装程序。

#### [步骤 4：重新启动WebView](#)

完成这些步骤重新启动WebView：

1. 打开**Windows服务控制面板**。
2. 单击选择**Web发布服务**。
3. 单击**开始**。**注意**：此操作也开始IIS Admin服务。
4. 单击 **Ok**。

#### [步骤 5：回退JDK更新](#)

如果需要卸载JDK更新，您必须也重新安装JDK的旧版本恢复注册，您必须使用WebView第三方安装CD。

完成这些步骤滚动回到JDK更新：

1. 终止WebView。
2. 卸载JDK。
3. 卸载JRE。
4. 安装旧有JDK。
5. 重新启动WebView。

#### [步骤 6：终止WebView](#)

完成这些步骤终止WebView：

1. 打开**Windows服务控制面板**。
2. 选择**IIS Admin服务**。
3. 单击“**停止**”。警报看上去阐明，**Web发布服务终止**。
4. 单击 **OK** 继续。

#### [步骤 7：卸载JDK](#)

完成这些步骤卸载JDK：

1. 选择**Windows >控制面板>Add/删除程序**。
2. 如**图6所显示**，选择**JDK 1.3.1\_13**。**图6 –添加/删除程序**
3. 单击**卸载/修复**打开JDK卸载程序。
4. 单击在提示符的是**确认您的操作**(请参见**图7**)。**Figure7 – Java开发工具箱**
5. 请点击**OK**键，当消息框看上去阐明时，卸载完成。

#### [步骤 8:卸载JRE](#)

完成这些步骤卸载JRE：

1. 选择Windows >控制面板>Add/删除程序。
2. 如[图8.所显示](#)，选择JRE 1.3.1\_13。[图8 –添加/删除程序](#)
3. 单击**卸载/修复**打开JDK卸载程序。
4. 点击在提示符的**是**确认您的操作(请参见[图9](#))。[图9 – Java运行时环境](#)
5. 当卸载完成时，请点击OK键。

## [步骤 9：安装JDK](#)

完成这些步骤安装JDK：

1. 插入WebView第三方安装CD。
2. 导航对在CD的JDK目录。
3. 运行**设置**。JDK安装程序显示欢迎屏幕
4. 单击 **Next**。JDK许可证协议出现。
5. 读许可证协议并且点击**是**。
6. 导航对原始安装查找的目录。例如，如果原始安装在C驱动器的目录您必须导航是  
c:\jdk1.3.1\_13。
7. 单击 **Next**。
8. 不选定在Java plug in对话框的所有浏览器。
9. 单击 **Next**。组分选择屏幕出现。
10. 选择**程序文件和本地报头接口文件**。请勿选择任何其他组件。
11. 单击 **Next**。
12. 当安装完成时，请点击**芬通社**。

## [步骤 10：分配权限](#)

**注意：** 保证您执行此步骤，如果实现硬化在此系统的安全配置指南根据[Cisco Intelligent Contact Management软件版本5.0\(0\)的安全最佳实践](#)。否则，请跳到步骤11。

完成这些步骤分配权限：

1. 证实“IUSR\_<machine\_name>”是否存在。如果“IUSR\_<machine\_name>”不存在，请添加“IUSR\_<machine\_name>”。
2. 证实“IUSR\_<machine\_name>”是否拥有适当的权利对这些目录：在<icm\_install\_dir>的完全控制(例如， c:\icm)在<inetpub>的完全控制(例如， c:\inetpub)在<ServletExec\_install\_dir>的完全控制(例如，“C:\Program Files\New亚特兰大”)读&执行在<JDK directory>的权限(例如， c:\jdk1.3.1)读权限在<EAServer directory> (例如，“C:\Program Files\Sybase”)在<EAServer directory> \ EAServer \ html \ \ com \ cisco \ atg完全控制
3. 如果运行ICM 5.0(0) SR5，请完成这些步骤：证实“Web”文件夹是否存在级别和<icm\_install\_dir>一样。例如， c:\web，如果<icm\_install\_dir>的路径是c:\icm。如果没找到“Web”文件夹在该级别，您必须创建“Web”文件夹。允许IUSR\_<machine\_name>有在“Web”文件夹的完全控制。

## [步骤 11：重新启动WebView](#)

完成这些步骤重新启动WebView：

1. 打开Windows服务控制面板。
2. 选择Web发布服务。
3. 单击开始。这也提示开始IIS Admin服务。
4. 单击 Ok。

## 相关信息

- [Cisco Intelligent Contact Management软件版本5.0\(0\)技术支持&文档的安全最佳实践- Cisco系统](#)