

Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager:无法安装或配置附属Web应用程序和存档组件

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器版本4.2(4)安装包括安装数据库服务器、服务服务器、一个主要应用程序/文件服务器、一个附属应用服务器和Web服务器。当您安装附属Web/应用程序并且归档在Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器版本4.2(4)时的组件本文讨论步骤排除面对的问题故障。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco建议您有此知识：

- [安装Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器](#)

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器版本4.2(4)。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

问题

当设法在Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器版本4.2(4)上安装附属Web/应用程序或者档案组件根据安装指南在[Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器安装指南](#)时，这些问题出现：

- 安装程序不自动地创建系统、企业分区和临时虚拟目录在互联网信息服务器(IIS)。
- 与iisproxy.dll“cisco”虚拟目录 iisproxy128.dll egpinstall.html里面被创建。然而，iisproxy ini在那里。
- 在Cisco_Interaction_Manager_InstallLog.log，这两个错误被看到：

```
com.egain.platform.module.installer.ConfigureEgainServer.install()
com.egain.platform.module.installer.ParseLogsFiles.install()
```

Note: 这些问题出现，当基本安装用于安装主要服务器，然后被升级了到4.2(4)。在那以后，附属Web/应用程序和档案组件的安装尝试。

这些问题在被升级了到4.2.4的设置被观察。在升级进程，有发生根据获得所有JAVA进程进程ID的两三更改。简而言之，osutils.dll文件在此进程中更改。

当您使用老安装程序配置附属Web/应用服务器和档案组件时，安装程序在文件系统(<PL_HOME>\lib\int\platform\win32)盼望老osutils.dll存在。然而，因为文件在升级进程更改，有冲突并且此问题出现。当您配置附属应用程序/Web并且归档组件，这在所有被升级的设置将发生。

Note: 此问题由Cisco Bug ID [CSCsu59886](#) (仅限注册用户)在4.2.5版本描述和被调整。

解决方案

您需要使用老dll，因为添加一个新的组件只是可能的，当您使用基本设置时，期待老dll (这在4.2.4升级重写)。执行这些步骤：

1. 从备份文件系统(<PL_HOME_BACK-UP>\lib\int\platform\win32)复制老osutils.dll文件现有文件系统(<PL_HOME>\lib\int\platform\win32)
2. 执行安装。
3. 在您运行应用程序前，请恢复对osutils.dll的更改。

Related Information

- [Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器解决方案参考网络设计\(SRND\)指南](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)