

# 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

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager版本4.2(4)安装包括安装数据库服务器、服务服务器、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 and E-Mail Interaction Manager版本4.2(4)时的组件本文讨论步骤排除故障面对的问题。

## 先决条件

### 要求

思科建议您有此的知识：

- [安装Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager](#)

### 使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager版本4.2(4)。

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

当尝试安装附属Web/应用程序或者根据安装指南归档在Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager版本4.2(4)的组件在[Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager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()
```

**注意：** 这些问题出现，当基本安装用于安装主服务器，然后升级到4.2(4)。在那以后，附属Web/应用程序和存档组件的安装尝试。

这些问题在升级到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。

当您使用旧有安装程序配置附属Web/应用服务器和归档组件时，安装程序在文件系统(<PL\_HOME>\lib\int\platform\win32)盼望旧有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，这在所有升级的设置将发生。

**注意：** 此问题由Cisco Bug ID [CSCsu59886](#) ([仅限注册用户](#))在4.2.5版本描述和修复。

## 解决方案

您需要使用旧有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，期待旧有dll (这在4.2.4升级重写)。请执行以下步骤：

1. 复制从备份文件系统(<PL\_HOME\_BACK-UP>\lib\int\platform\win32)旧有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上一步的更改。

## 相关信息

- [Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager解决方案参考网络设计\(SRND\)指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)