

Risoluzione dei problemi relativi al fallimento dell'aggiornamento ECE dalla versione 11.5 alla 11.6

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto il processo di risoluzione dei problemi relativi all'errore di aggiornamento ECE con l'errore "Impossibile impostare le variabili indipendenti dalla patch"

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Enterprise Email and Chat (ECE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- ECE 11.5 e 11.6
- UCCE 11.5 e 11.6

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Durante un aggiornamento ECE, se si verifica un problema con Application Server e si verifica questo errore, questo documento consente di risolvere il problema.

"Impossibile impostare le variabili indipendenti dalla patch

Per ulteriori informazioni, vedere il file di registro seguente:

\\xyz.dominio.com\cisco\eservice\logs\eg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log"

Il processo di aggiornamento non ha rilevato problemi in altri server della distribuzione.

Soluzione

È possibile trovare i registri nel file server nella stessa posizione nell'errore.

Controllare il file di log "eg_log_cisco01vw_upgrade-installer" e verificare che siano visualizzati gli errori:

```
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> 2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 || XML document
C:\ECE\InstallerTemp\release_checksums.xml
loaded into parser
<@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> Executing method public String getChecksumFilePath(String) <@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> FATAL <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setupUI() <@> Can't set the patch independent variables
<@>
java.lang.NullPointerException
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil.getChecksumFilePath(PatchInstalle
rXMLUtil.java:499)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PIUtilities.getChecksumZipEntryName(PIUtilities.java:10
99)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.SetPatchIndependentVariables.setVariables(SetPatchIndep
endentVariables.java:49)
at com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall.install(UpdatesToInstall.java:371)
at com.zerog.ia.installer.actions.CustomAction.installSelf(DashoA10*..)
at ZeroGAbm.run(DashoA10*..)
2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setupUI() <@> 2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 ||
com.egain.platform.module.installer.util.InstallerUtilities :: copyFile:: sOldPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eservice\logs\eg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log; sNewPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eservice\installation\logs\eg_log_xyz_upgrade-installer.log <@>
```

Esistono due difetti correlati:

Errore durante l'aggiornamento a 9.02 nella configurazione della distribuzione distribuita.

[CSCui11406](#)

Impossibile aggiungere un server applicazioni aggiuntivo all'installazione esistente ECE 11.6 ES1

[CSCvj67161](#)

È possibile seguire questa procedura per risolvere il problema

Passaggio 1. Aggiornare la versione in egpl_dsm_host da 11.6.1.1.xxxxx a 11.6.1.xxxxx (dove xxxxx è la revisione build per ECE ES1 e 11.6 rispettivamente) per il database server

Passaggio 2. Nel server di database eseguire il comando SQL (Structured Query Language) per verificare il valore di RELEASE_VERSION del componente di database rispetto al database master

```
select * from egpl_dsm_host
```

Passaggio 3. Eseguire il comando per aggiornare RELEASE_VERSION del componente del database alla RELEASE VERSION della versione di base 11.6.1 della release ECE, ovvero "11.6.1.87731", dove 1004 era l'ID host del database server

```
update egpl_dsm_host set release_version = '11.6.1.87731' where HOST_ID = '1004'
```

Ogni volta che si tenta di eseguire l'aggiornamento, nella cartella del servizio viene creata una cartella di backup. All'interno dei file di registro è possibile trovare anche la versione. Dopo aver eseguito i passaggi, il valore di RELEASE_VERSION del componente DB viene impostato su 11.6.1.87731 e l'aggiornamento sul server applicazioni ha esito positivo.