

# Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager : セカンダリ Web/アプリケーションおよびアーカイブ コンポーネントをインストールまたは設定 できない

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

Cisco Unified Network and Email Interaction Manager バージョン 4.2(4) のインストールは、データベース サーバ、サービス サーバ、プライマリ アプリケーション/ファイル サーバ、セカンダリ アプリケーション サーバ、および Web サーバのインストールで構成されます。このドキュメントでは、Cisco Unified Network and Email Interaction Manager バージョン 4.2(4) において、セカンダリ Web/アプリケーション コンポーネントおよびアーカイブ コンポーネントをインストールするときに発生する問題をトラブルシューティングする手順について説明します。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- [Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager のインストール](#)

### [使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager バージョン 4.2(4) に基づくものです。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してくだ

さい。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 問題

『[Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager Installation Guide](#)』のインストールガイドに従って Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager バージョン 4.2(4) にセカンダリ Web/アプリケーションまたはアーカイブ コンポーネントをインストールしようとする、以下の問題が発生します。

- インストーラが Internet Information Server ( IIS ) 上にシステム、ビジネス パーティション、および一時仮想ディレクトリを自動的に作成しません。
- iisproxy.dll、iisproxy128.dll、egpinstall.html ファイルを格納した「cisco」仮想ディレクトリが作成されます。しかし、iisproxy.ini ファイルがありません。
- Cisco\_Interaction\_Manager\_InstallLog.log に、次の 2 つのエラーが表示されます。

```
class com.egain.platform.module.installer.ConfigureEgainServer.install() Unexpected Fatal Error
class com.egain.platform.module.installer.ParseLogsFiles.install() runtime exception
```

注: これらの問題は、プライマリ サーバのインストールにベース インストールが使用され、それが 4.2(4) にアップグレードされた場合に、セカンダリ Web/アプリケーションおよびアーカイブ コンポーネントのインストールが試行されると発生します。

これらの問題は、4.2.4 にアップグレードされた状況で発生します。アップグレードプロセスでは、すべての JAVA プロセスのプロセス ID の取得に関して、いくつかの変更が発生しています。端的に言うと、このプロセス中に osutils.dll ファイルが変更されます。

セカンダリ Web/アプリケーション サーバおよびアーカイブ コンポーネントの設定に古いインストーラを使用する場合、インストーラは古い osutils.dll がファイル システム ( <PL\_HOME>\lib\int\platform\win32 ) に存在していると想定します。しかし、ファイルがアップグレードプロセスで変更されているため、矛盾が生じ、この問題が発生します。これは、セカンダリ アプリケーション/Web およびアーカイブ コンポーネントを設定するときに、アップグレードされた状況で必ず発生します。

注: この問題は、Cisco Bug ID [CSCsu59886](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) で説明されており、バージョン 4.2.5 で修正されています。

## 解決策

新しいコンポーネントの追加は、古い dll を期待するベース セットアップを使用する場合にのみ可能になるため、古い dll を使用する必要があります (これは、4.2.4 アップグレードの際に書き換えられます)。次の手順を実行します。

1. 古い osutils.dll ファイルをバックアップ ファイル システム ( <PL\_HOME\_BACKUP>\lib\int\platform\win32 ) から既存のファイル システム ( <PL\_HOME>\lib\int\platform\win32 ) にコピーします。
2. 設置を実行します。
3. アプリケーションを起動する前に osutils.dll への変更を元に戻します。

## 関連情報

- [Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager ソリューション リファレンス ネットワーク デザイン \( SRND \) ガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)