

排除从11.5到11.6的ECE升级故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍排除ECE升级故障的流程，其中出现错误“无法设置修补程序独立变量”

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科企业电邮和聊天(ECE)
- 思科统一联系中心企业版(UCCE)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- ECE 11.5和11.6
- UCCE 11.5和11.6

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。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

在ECE升级时，如果您遇到应用服务器问题并出现此错误，本文档将帮助您解决该问题。

"无法设置修补程序独立变量"

有关详细信息，请参阅以下日志文件：

\\xyz.domain.com\cisco\eservice\logs\leg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log"

部署中的其他服务器在升级过程中没有问题。

解决方案

在错误中，您可以在同一位置找到文件服务器上的日志。

检查日志文件“eg_log_cisco01vw_upgrade-installer”，并显示错误：

```
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.PIUutilities.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 ZeroGbm.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 <@>
```

存在两个相关缺陷：

在分布式部署设置中升级到9.02时出错。

[CSCui11406](#)

无法将其他应用服务器添加到现有ECE 11.6 ES1设置

[CSCvj67161](#)

您可以按照此步骤解决问题

步骤1.将egpl_dsm_host中的版本从11.6.1.xxxxx更新为11.6.1.xxxxx（其中xxxx分别是ECE ES1和11.6的版本），以用于数据库服务器

步骤2.在数据库服务器上，运行结构化查询语言(SQL)命令，以针对masterdb检查数据库组件的RELEASE_VERSION

```
select * from egpl_dsm_host
```

步骤3.运行该命令，以便将数据库组件的RELEASE_VERSION更新为ECE版本11.6.1的RELEASE_VERSION，即“11.6.1.87731”，其中1004是数据库服务器的主机ID

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

每次尝试升级时，都会在服务文件夹中创建备份文件夹。在日志文件中，您也可以在其中找到版本。执行这些步骤后，DB组件的RELEASE_VERSION设置为11.6.1.87731，并且在应用程序服务器上升级成功。