

Dépannage d'une défaillance de mise à niveau CEE de 11,5 à 11,6

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le processus de dépannage de l'échec de mise à niveau CEE avec l'erreur « Impossible de définir les variables indépendantes du correctif »

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- E-mail et conversation d'entreprise Cisco (CEE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CEE 11.5 et 11.6
- UCCE 11.5 et 11.6

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Lors d'une mise à niveau CEE, si vous rencontrez un problème avec Application Server et que vous obtenez cette erreur, ce document vous aide à résoudre le problème.

«Impossible de définir les variables indépendantes du patch

Pour plus d'informations, reportez-vous au fichier journal suivant :

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

Les autres serveurs du déploiement n'ont rencontré aucun problème lors du processus de mise à niveau.

Solution

Vous pouvez trouver les journaux sur le serveur de fichiers sous le même emplacement dans l'erreur.

Vérifiez le fichier journal "eg_log_cisco01vw_upgrade-installer » et il affiche les erreurs :

```
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 <@>
```

Il y a deux défauts connexes :

Une erreur s'est produite lors de la mise à niveau vers la version 9.02 dans la configuration du déploiement distribué.

[CSCui11406](#)

Impossible d'ajouter un serveur d'applications supplémentaire à la configuration ECE 11.6 ES1 existante

[CSCvj67161](#)

Vous pouvez suivre cette procédure afin de résoudre le problème

Étape 1. Mettre à jour la version dans `egpl_dsm_host` de 11.6.1.1.xxxxx à 11.6.1.xxxxx (où xxxxx est la révision de build pour ECE ES1 et 11.6 respectivement) pour le serveur de base de données

Étape 2. Sur votre serveur de base de données, exécutez la commande SQL (Structured Query Language) afin de vérifier le composant de base de données `RELEASE_VERSION` par rapport à `masterdb`

```
select * from egpl_dsm_host
```

Étape 3. Exécutez la commande afin de mettre à jour `RELEASE_VERSION` du composant de base de données vers `RELEASE_VERSION` de la version de base 11.6.1 de la version ECE, qui est "11.6.1.87731", où 1004 était l'ID d'hôte du serveur de base de données

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

Chaque fois que vous essayez de mettre à niveau, un dossier de sauvegarde est créé dans le dossier de service. Dans les fichiers journaux, vous pouvez trouver la version là aussi. Après avoir suivi les étapes, `RELEASE_VERSION` du composant DB est défini sur 11.6.1.87731 et la mise à niveau sur le serveur d'applications a réussi.