

Fehlerbehebung bei ECE-Upgrade-Fehlern von 11.5 auf 11.6

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt den Prozess zur Fehlerbehebung bei ECE-Upgrade-Fehlern mit der Fehlermeldung "Kann die Patch-unabhängigen Variablen nicht festlegen".

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Enterprise E-Mail und Chat (ECE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- ECE 11.5 und 11.6
- UCCE 11.5 und 11.6

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Wenn bei einem ECE-Upgrade ein Problem mit dem Anwendungsserver auftritt und Sie diesen Fehler erhalten, hilft Ihnen dieses Dokument bei der Behebung des Problems.

"Kann die Patch-unabhängigen Variablen nicht festlegen"

Weitere Informationen finden Sie in der folgenden Protokolldatei:
\\xyz.domain.com\cisco\eservice\logs\eg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log"

Andere Server in der Bereitstellung hatten keine Probleme beim Upgrade.

Lösung

Sie können die Protokolle auf dem Dateiserver unter demselben Speicherort im Fehler finden.

Überprüfen Sie die Protokolldatei "eg_log_cisco01vw_upgrade-installer", und es werden die Fehler angezeigt:

```
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 <@>
```

Es gibt zwei zugehörige Fehler:

Beim Upgrade auf 9.02 in der verteilten Bereitstellungseinrichtung ist ein Fehler aufgetreten.
[CSCui11406](#)

Der vorhandenen ECE 11.6 ES1-Konfiguration kann kein zusätzlicher Anwendungsserver hinzugefügt werden.
[CSCvj67161](#)

Sie können dieses Verfahren befolgen, um das Problem zu beheben.

Schritt 1: Aktualisieren Sie die Version in `egpl_dsm_host` von `11.6.1.1.xxxxx` auf `11.6.1.xxxxx` (wobei `xxxxx` für die Buildversion ECE ES1 bzw. `11.6` steht) für den Datenbankserver.

Schritt 2: Führen Sie auf dem Datenbankserver den Befehl Structured Query Language (SQL) aus, um die `RELEASE_VERSION` für die Datenbankkomponente mit der `masterdb` zu überprüfen.

```
select * from egpl_dsm_host
```

Schritt 3: Führen Sie den Befehl aus, um die `RELEASE_VERSION` der Database-Komponente auf die `RELEASE-VERSION` der ECE-Basisversion `11.6.1` zu aktualisieren. Diese lautet **"11.6.1.87731"**, wobei `1004` die Host-ID für den Datenbankserver war.

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

Bei jedem Aktualisierungsversuch wird im Dienstordner ein Sicherungsordner erstellt. In den Protokolldateien finden Sie auch die Version dort. Nachdem Sie die Schritte ausgeführt haben, wird die `RELEASE_VERSION` der DB-Komponente auf `11.6.1.87731` festgelegt, und das Upgrade auf dem Anwendungsserver ist erfolgreich.