

ةد دعتم ل ا خ س ن ل ا ل ف ق ا ط خ ا ف ا ش ك ت س ا : IPCC ا ه ا ل ص ا و

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[المشكلة](#)

[الحل 1 - لينة دليل وحدة التحكم بالمجال DC](#)

[الحل 2 - لينة Active Directory](#)

[خطأ: لا يمكن الحصول على ClusterMutex](#)

[الحل](#)

[خطأ UCCX Mutex Lock](#)

[المشكلة 1](#)

[الحل](#)

[المشكلة 2](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

في بيئة Cisco Unified Contact Center Express، لا يمكن للمستخدم تغيير التكوينات في قسم "معلومات المشغل" في مشغلات واجهة برمجة تطبيقات (JTAPI) (Java Telephony) في مسؤول Cisco Customer Response Solution (CRS). في محاولة تغيير التطبيق في قسم معلومات المشغل من مشغلات JTAPI، تظهر رسالة الخطأ هذه في سجل MADM:

```
java.lang.InterruptedException: User (CRSuser) attempt to acquire mutex lock for the  
, (.purpose of (Cluster Mutex acquired by JTAPI Provider - Update  
.but could not acquirelock within (3000) milisecond  
Please try after few minutes
```

يوضح هذا المسند كيفية أستكشاف أخطاء قفل mutex هذه وإصلاحها.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CRS
- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco
- إدارة دليل DC
- خدمة Active Directory

المكونات المستخدمة

لا يقتصر هذا المستند على إصدارات برامج ومكونات مادية معينة.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

المشكلة

عندما يحاول المستخدم تحديث مشغلات/تحميلات JTAPI أو البرامج النصية باستخدام مسؤول تطبيق Cisco CRS، تظهر رسالة الخطأ هذه:

```
(java.lang.InterruptedException: User (CRSuser
attempt to acquire mutex lock for the
purpose of (Cluster Mutex acquired by JTAPI Provider - Update
, but could not acquire lock within (3000) milisecond
Please try after few minutes
```

هذا عيب معروف عندما يكون إدخال التأمين مفقودا في البروتوكول الخفيف للوصول للدليل (LDAP). وثقت هذا إصدار ب Cisco بق [CSCsd13553](#) id ([يسجل](#) زبون فقط).

الحل 1 - بيئة دليل وحدة التحكم بالمجال DC

إذا كانت هذه بيئة دليل DC، فاستخدم هذا الحل لحل المشكلة.

ملاحظة: تحتاج إلى تسجيل الدخول إلى "مدير دليل DC" كمدير دليل لإجراء التغييرات اللازمة.

1. في LDAP لدليل وحدة التحكم بالمجال DC، أختار تطبيقات CCN < المجموعات < [ملف التعريف] < الأفعال < الأفعال. 000000 وتأكد من تسمية الإدخالات قفل شبكة MUTEX هذه كما تظهر هذه القائمة:

```
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
,lockUsage?empty
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
```

2. إذا فقد أي من الإدخالات في الخطوة 1 اللاحقة الفارغة في اسمها، حينئذ يجب إعادة تسميتها لتتطابق القائمة تماما في الخطوة 1. **ملاحظة:** يمكنك تجاهل إدخال lockExpiration. لا تحتاج إلى اللاحقة الفارغة في الاسم.

3. إذا فقدت أي من الإدخالات lock ____ ؟ تماما، فيجب إضافتها يدويا. أتمت in order to أضفت المدخل، هذا steps: **ملاحظة:** يتم استخدام القيمة lockApplicant فارغة لأغراض التوضيح فقط. انقر بزر الماوس الأيمن فوق Lock.000000 وحدد CiscoCCNocConfigInfoCES > New. أدخل الاسم ك lockApplicant ؟ فارغ واضغط Enter. في الإطار التالي، انقر فوق إضافة وأدخل x في مربع قيمة إدخال السلسلة. ثم انقر فوق

OK. طقطقت ok مرة أخرى.

4. بمجرد التأكد من تسمية جميع هذه الإدخالات بشكل صحيح، تأكد من أن هذه الإدخالات تحتوي على القيمة التي تم تكوينها على X (الحروف الصغيرة x):

```
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
, lockUsage?empty
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
```

ملاحظة: تجاهل إدخال LockExpiration في هذه الخطوة. يجب ألا تكون قيمته X. إذا لم يتم تكوين أي من قيم إدخال القفل هذه على X، فقم بتكوينها على X.

الحل 2 - بيئة Active Directory

إذا كان لديك تكامل (AD Active Directory)، فيجب عليك استخدام **تحرير ADSI** لتغيير معلمات التأمين. أتمت هذا steps in order to حلت الإصدار في AD بيئة:

1. في خادم AD، يمكنك إستعراض مخطط الدليل عند فتح أداة تحرير واجهة خدمات (Active Directory (ADSI).

ثم حرك لأسفل إلى dc=xxxxx, dc=com, ou=cisco, ou=CCNApps, ou=clusters, ou= إلى <profilename>, ou=Locks, ou=Locks.0000000

2. تحقق من تسمية الإدخالات التأمين كما تظهر هذه القائمة:

```
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
, lockUsage?empty
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
```

3. إذا فقد أي من الإدخالات في الخطوة 2 اللاحقة الفارغة في اسمها، حينئذ يجب إعادة تسميتها لتتطابق القائمة تماماً في الخطوة 2.

4. إذا فقدت أي من الإدخالات lock_____؟ تماماً، فيلزمك إضافتها يدوياً. أتمت هذا steps in order to أضفت المدخل:

ملاحظة: يتم استخدام القيمة lockApplicant فارغة لأغراض التوضيح فقط. انقر بزر الماوس الأيمن فوق Lock.0000000 وحدد جديد < الكائن > CiscoCCNocConfigInfoCES. أدخل الاسم ك

lockApplicant؟ فارغ واضغط التالي. في الإطار التالي، انقر المزيد من السمات. من القائمة تحديد خاصية لعرض القائمة المنسدلة، حدد CiscoCCNatConfigInfoCESValue. في مربع تحرير السمة: أدخل X وانقر إضافة. وانقر فوق OK. انقر فوق إنهاء.

5. بمجرد التأكد من تسمية جميع الإدخالات بشكل صحيح، تأكد من أن هذه الإدخالات تحتوي على القيمة التي تم

تكوينها على X (الحروف الصغيرة x):

```
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
, lockUsage?empty
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
```

ملاحظة: تجاهل إدخال LockExpiration في هذه الخطوة. يجب ألا تكون قيمته X. إذا لم يتم تكوين أي من قيم

إدخال القفل هذه على هيئة X، فأكمل الخطوات التالية لتكوينها على هيئة X: انقر بزر الماوس الأيمن فوق

LockApplicant؟ فارغ واختر Properties. ملاحظة: يتم استخدام القيمة lockApplicant فارغة لأغراض

التوضيح فقط. من السمات: مربع، حدد CiscoCCNatConfigInfoCESValue وانقر تحرير. قم بتمييز الإدخال

الموجود في القيم: المربع وانقر فوق إزالة (تخطي إذا لم يكن هناك أي شيء). في القيمة التي تريد إضافتها:

مربع، اكتب X وانقر إضافة. ثم انقر فوق OK. طقطقة يطبق وبعد ذلك ok.

خطأ: لا يمكن الحصول على ClusterMutex

عندما يقوم المستخدم بإعداد وقت إنهاء المكالمة للوكلاء في تطبيق "إدارة حلول إستجابة العملاء"، تظهر رسالة الخطأ هذه:

```
:Can not acquire ClusterMutex; nested exception is: com.cisco.config.ConfigException
UnmarshalException; nested exception is: javax.xml.bind.UnmarshalException: Content is not
allowed in prolog. - with linked exception: [org.xml.sax.SAXParseException: Content is not
allowed in prolog
```

الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. انتقل إلى المجلد \C:\program files\wfaavid\ClusterData\Default على خادم CRS.
 2. قم بإعادة تسمية مجلد com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig إلى com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak
 3. إعادة تشغيل إدارة العقد.
- إذا لم تكن ترغب في إعادة تشغيل "إدارة العقد"، فإليك طريقة أخرى لإزالة MutexLocks:

1. انقر فوق بدء واكتب CET.
2. اختر لا في الرسالة المنبثقة.
3. ابحث وانقر فوق com.cisco.crs.cluster.config.lockConfig في القائمة الموجودة على اليسار.
4. انقر نقرا مزدوجا فوق السجل الواحد الموجود على اليمين.
5. حدد علامة التبويب com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig الموجودة في الأعلى.
6. قم بمسح أي حقول غير فارغة.

خطأ UCCX Mutex Lock

المشكلة 1

عند محاولة تغيير مهارات مورد، يتم تلقي هذا الخطأ:

```
:Error: can not acquire ClusterMutex; nested exception is
com.cisco.config.ConfigException: Store config record - error: config
request timed out
```

الحل

يمكن أن يقع هذا خطأ بسبب إحدى المشاكل التالية:

- لم تتم عملية النسخ الاحتياطي بمسح القفل من قاعدة البيانات، ولكن تم مسح الأقفال والأرشفة على كلا الخادمين.
 - قد يكون هناك مشكلة في ملف config lock. وعلى وجه الخصوص، يتعذر على الخادم القراءة منه أو أن ملف XML الموجود بداخله أصبح تالفا.
- أتمت هذا steps in order to صححت هذا إصدار:

1. دققت من ال CET أن الأقفال والأرشفة نظيف على كلا نادل.
2. تحقق من ترتيب NIC ومن تعيين cliconfig بشكل صحيح.
3. انتقل إلى المجلد \C:\program files\wfaavid\ClusterData\Default على خادم CRS.
4. قم بإعادة تسمية مجلد com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig إلى com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak

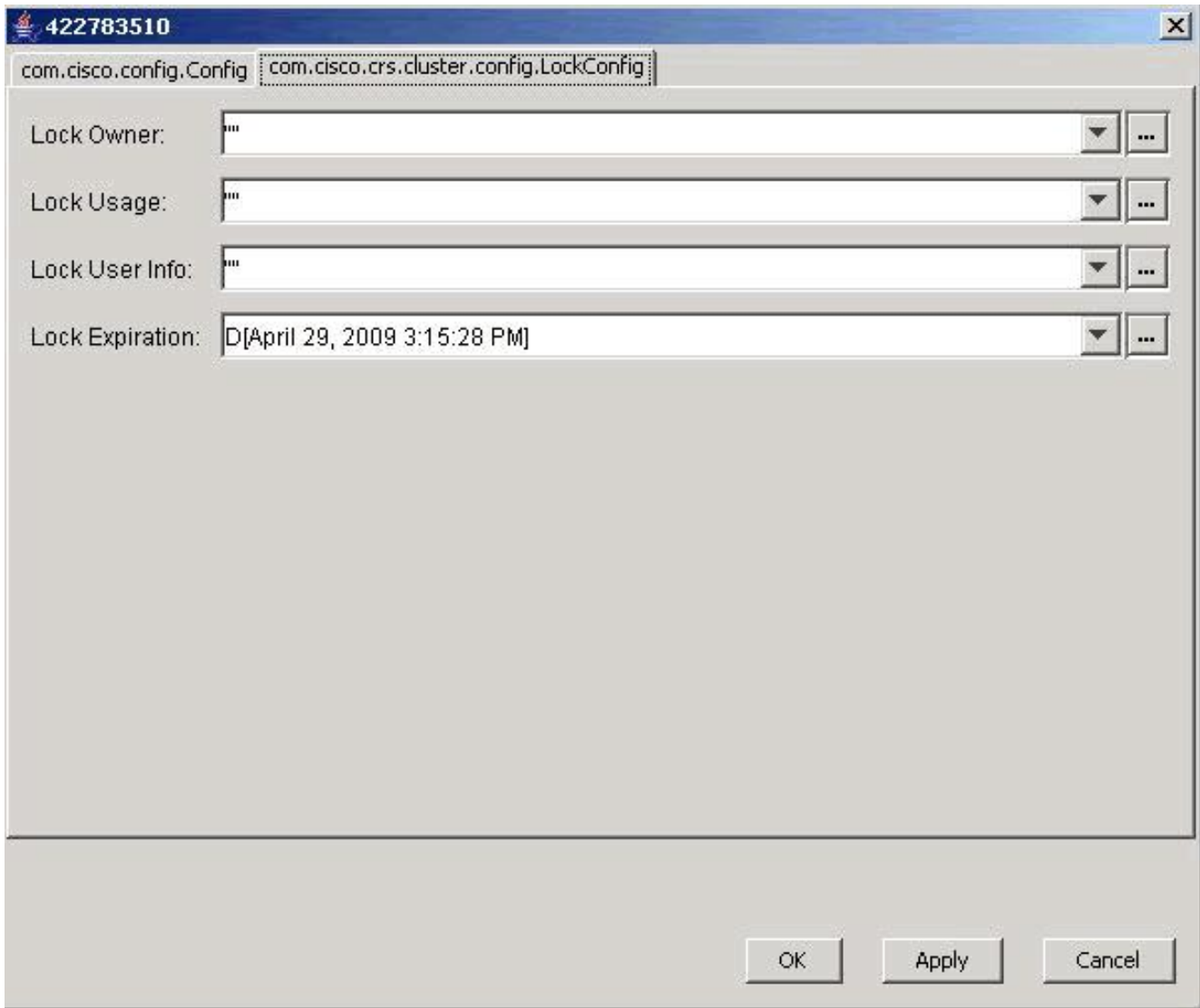
5. أعد تشغيل نظام المجموعة.
أكمل الخطوات التالية للتحقق من إعداد تأمين Mutex على قاعدة البيانات:

1. انتقل إلى بداية < تشغيل، اكتب cet، واضغط على إدخال.
2. انقر فوق لا عندما تظهر النافذة.
3. في الجزء الأيسر، انقر نقرا مزدوجا فوق نوع كائن التكوين هذا:
`com.cisco.crs.cluster.config.clusterSpecificConfig`
4. في الجزء الأيمن، انقر نقرا مزدوجا فوق الصف الذي تم إرجاعه للعقدة.
5. في الإطار الجديد، انقر فوق علامة التبويب `com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig`
6. انقر فوق علامة التبويب أرشيف. إذا كان هناك أي شيء في عروض أسعار مزدوجة فيما يتعلق بمعرف الأرشيف أو معلومات طلب الأرشيف أو معلومات المستخدم للأرشيف أو عميل الأرشيف، فقم بحذف المحتوى، ثم أترك عرض الأسعار المزدوج.

The screenshot shows a configuration window for 'com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig'. The 'Archive' tab is selected. The 'Archive ID' field is empty. The 'Archive Request Info' field is empty. The 'Archive Time' field is empty. The 'Archive User Info' field is empty. The 'Archive Silent Override' field is set to 'false'. The 'Last Known Good Backup Time' field is set to 'D[January 11, 2008 2:50:00 PM]'. The 'Archive Node Component Exist' field is set to 'false'. The 'Archive Clients' field is empty. The 'IP Addresses' field is empty. The 'Add...', 'Modify...', and 'Delete' buttons are visible. The 'OK', 'Apply', and 'Cancel' buttons are visible at the bottom.

طقطقة يطبق.

7. طقطقة ok in order to دخلت التغييرات حيز التنفيذ.
8. حدد علامة التبويب `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` الموجودة في الأعلى. إذا كان هناك أي شيء في علامات اقتباس مزدوجة تتعلق ب "مالك التأمين" أو "قفل الاستخدام" أو "تأمين معلومات المستخدم"، فقم بحذف المحتوى، ولكن أترك علامات الاقتباس المزدوجة.



طقطقة يطبق.

9. طقطقة ok in order to دخلت التغييرات حيز التنفيذ.
10. قم بتنفيذ الإجراء نفسه في العقدة الثانية إذا كان لديك خادمي UCCX.

المشكلة 2

عند محاولة تحديث التكوين الموجود، يتم تلقي هذا الخطأ:

```
User (lawr) attempt to acquire mutex lock for the purpose of (Cluster Mutex (acquired by ICD - CSD RG Update.)), but could not acquire lock within (3000 milisecond. Please try after few minutes
```

إذا قمت بإعادة تشغيل "إدارة العقد" وإعادة تشغيلها، سيعلق نظام RMCM الفرعي في حالة التهيئة. عند محاولة تحرير التأمين، يجب عليك حذف بعض الخصائص وإنشاء خصائص جديدة. ونتيجة لذلك، يسبب LDAP أحيانا خطأ. يؤدي ذلك إلى عدم إنشاء هذه السمة. من هذه النقطة فصاعدا، ستؤدي أي عملية AppAdmin إلى حدوث خطأ ClusterMutex، وستسبب إعادة تشغيل المحرك في تثبيت RmCm في حالة التهيئة لأنه لا يمكنه الحصول على تأمين ClusterMutex.

الحل

أتمت هذا steps in order to أضفت القفل Applicant مدخل:

1. انقر بزر الماوس الأيمن فوق Lock.xxxxxx، واختر جديد < CiscoCCNocConfigInfoCES.

2. أدخل الاسم ك **lockApplicant** فارغ، واضغط **Enter**.
 3. في الإطار التالي، انقر فوق **إضافة**، وفي مربع قيمة إدخال سلسلة، أدخل **x**.
 4. وانقر فوق **OK**.
- وثقت هذا في cisco بق [CSCsd13553](#) id ([يسجل](#) زبون فقط).

معلومات ذات صلة

- [حدث خطأ في CRAThere أثناء القراءة أو الحفظ إلى قاعدة البيانات. الرجاء الاتصال برسائل خطأ المسؤول التي تظهر عند تحديث CSQ أو المهارات أو معلومات المورد في CRS 3.x](#)
- [رسالة الخطأ Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: "Error in processing the input Request"](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [دعم Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچ يف نيمدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچرئ. ةصاغل مه تلبل
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتهال ةمچرتل عم لالحل وه
ىل إامءاد ةوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقدنع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) يلصلأل يزىلچنل دن تسمل