

# IPCC: Fehlerbehebung bei Mutex Lock-Fehlern

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung 1 - Für die DC Directory-Umgebung](#)

[Lösung 2 - Für die Active Directory-Umgebung](#)

[Fehler: ClusterMutex kann nicht abgerufen werden](#)

[Lösung](#)

[UCCX-Mutex-Sperrefehler](#)

[Problem 1](#)

[Lösung](#)

[Problem 2](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## [Einführung](#)

In einer Cisco Unified Contact Center Express-Umgebung kann ein Benutzer die Konfigurationen im Triggerabschnitt "Trigger Information" der Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI)-Trigger für den Cisco Customer Response Solution (CRS) Admin nicht ändern. Beim Versuch, die Anwendung im Trigger-Informationsabschnitt der JTAPI-Trigger zu ändern, wird diese Fehlermeldung im MADM-Protokoll angezeigt:

```
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
```

In diesem Dokument wird beschrieben, wie diese Mutex-Sperrefehler behoben werden.

## [Voraussetzungen](#)

### [Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CRS

- Cisco Unified Contact Center Express
- DC-Verzeichnisverwaltung
- Active Directory

## Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

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.

## Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

## Problem

Wenn ein Benutzer versucht, die JTAPI-Trigger/Upload-Aufforderungen oder -Skripts mithilfe des Cisco CRS Application Admin zu aktualisieren, wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

```
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
```

Dies ist ein bekannter Fehler, wenn im LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ein Sperreintrag fehlt. Dieses Problem wird durch die Cisco Bug ID [CSCsd13553](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

## Lösung 1 - Für die DC Directory-Umgebung

Wenn es sich um eine Rechenzentrums Umgebung handelt, können Sie dieses Problem mithilfe dieser Lösung beheben.

**Hinweis:** Sie müssen sich als Verzeichnismanager beim DC Directory Manager anmelden, um die erforderlichen Änderungen vorzunehmen.

1. Wählen Sie im Rechenzentrums-VerzeichnisLDAP die Option **CCN-Apps > Cluster > [Profil] > Locks > Locks.0000000** aus, und bestätigen Sie, dass diese Mutex-Sperreinträge wie folgt benannt sind:

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

2. Wenn bei einem der Einträge in Schritt 1 das `?leere` Suffix in ihrem Namen fehlt, müssen sie umbenannt werden, damit sie genau der Liste in Schritt 1 entsprechen. **Hinweis:** Sie können

den Eintrag `lockExpiration` ignorieren. Es benötigt das `?leere` Suffix im Namen nicht.

3. Wenn irgendwelche der `lock_____?leeren` Einträge vollständig fehlen, müssen Sie sie manuell hinzufügen. Gehen Sie wie folgt vor, um den Eintrag hinzuzufügen:**Hinweis:** Der Wert `lockApplication?empty` wird nur zu Illustrationszwecken verwendet.Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Locks.00000000**, und wählen Sie **New > ciscoCCNocConfigInfoCES aus**.Geben Sie den Namen als **lockApplication?empty ein**, und drücken Sie die **Eingabetaste**.Klicken Sie im nächsten Fenster auf **Hinzufügen**, und geben Sie **x** im Feld Zeichenfolgenwert eingeben ein. Klicken Sie anschließend auf **OK**.Klicken Sie erneut auf **OK**.

4. Nachdem Sie bestätigt haben, dass alle Einträge korrekt benannt sind, vergewissern Sie sich, dass dieser Wert als **x** konfiguriert ist (Kleinbuchstaben x):

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

**Hinweis:** Ignorieren Sie in diesem Schritt den Eintrag `lockExpiration`. Der Wert sollte *nicht x* sein.Wenn einer dieser Sperreingabewerte nicht als **x** konfiguriert ist, konfigurieren Sie sie als **x**.

## Lösung 2 - Für die Active Directory-Umgebung

Wenn Sie eine Active Directory (AD)-Integration haben, müssen Sie [ADSI-Bearbeitung](#) um die Parameter der Sperre zu ändern. Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem in einer AD-Umgebung zu beheben:

1. Auf dem AD-Server können Sie das Verzeichnisschema durchsuchen, wenn Sie das Bearbeitungsdienstprogramm **Active Directory Services Interface (ADSI)** öffnen. Machen Sie anschließend detaillierte Informationen zu `dc=xxxxx, dc=com, ou=Cisco, ou=CCNAapps, ou=clusters, ou= <profilename>, ou=Locks, ou=Locks.000000000`.
2. Überprüfen Sie, ob die Sperreinträge wie folgt benannt werden:

```
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
lockUsage?empty,
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
```
3. Wenn bei einem der Einträge in Schritt 2 das `?leere` Suffix in ihrem Namen fehlt, müssen sie umbenannt werden, damit sie genau der Liste in Schritt 2 entsprechen.
4. Wenn irgendwelche der `lock_____?empty` Einträge komplett fehlen, dann müssen Sie sie manuell hinzufügen. Gehen Sie wie folgt vor, um den Eintrag hinzuzufügen:**Hinweis:** Der Wert `lockApplication?empty` wird nur zu Illustrationszwecken verwendet.Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Locks.00000000** und wählen Sie **New > Object > ciscoCCNocConfigInfoCES aus**.Geben Sie den Namen als **lockApplication?empty ein**, und drücken Sie **Weiter**.Klicken Sie im nächsten Fenster auf **Weitere Attribute**.Wählen Sie im Pulldown-Menü Wählen Sie eine Eigenschaft aus, die angezeigt werden soll die Option **ciscoCCNatConfigInfoCESValue aus**.Im Edit-Attribut: ein, geben Sie **x ein** und klicken Sie auf **Hinzufügen**.Klicken Sie auf **OK**.Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
5. Nachdem Sie bestätigt haben, dass alle Einträge korrekt benannt sind, vergewissern Sie sich, dass dieser Wert als **x** (Kleinbuchstaben x) konfiguriert ist:

```
lockApplicant?empty
```

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

**Hinweis:** Ignorieren Sie in diesem Schritt den Eintrag `lockExpiration`. Der Wert sollte *nicht x* sein. Wenn einer dieser Sperreingabewerte nicht als *x* konfiguriert ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um sie als *x* zu konfigurieren: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `lockApplication?empty`, und wählen Sie **Eigenschaften aus**. **Hinweis:** Der Wert `lockApplication?empty` wird nur zu Illustrationszwecken verwendet. Aus den Attributen: wählen Sie **ciscoCCNatConfigInfoCESValue aus** und klicken Sie auf **Bearbeiten**. Markieren Sie den vorhandenen Eintrag in den Werten: und klicken Sie auf **Entfernen** (überspringen, wenn keine vorhanden sind). Zu addierende Werte: ein, geben Sie **x ein**, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. Klicken Sie anschließend auf **OK**. Klicken Sie auf **Übernehmen** und dann auf **OK**.

## Fehler: ClusterMutex kann nicht abgerufen werden

Wenn der Benutzer die Abwicklungszeit für die Agenten in der Anwendung "Kundenantwort-Lösungsadministration" eingerichtet hat, wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

```
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.]
```

## Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

1. Öffnen Sie den Ordner `C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\` auf dem CRS-Server.
2. Benennen Sie den Ordner `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` in `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak` um.
3. Node Manager neu starten

Wenn Sie den Node Manager nicht neu starten möchten, gibt es eine andere Möglichkeit, MutexLocks zu löschen:

1. Klicken Sie auf **Start**, und geben Sie **CET ein**.
2. Wählen Sie **No** on popup message aus.
3. Suchen und klicken Sie in der Liste links auf `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig`.
4. Doppelklicken Sie auf den einen Datensatz rechts.
5. Wählen Sie die Registerkarte `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` oben aus.
6. Löschen Sie alle Felder, die nicht leer sind.

## UCCX-Mutex-Sperrfehler

### Problem 1

Wenn Sie versuchen, die Fähigkeiten einer Ressource zu ändern, wird dieser Fehler ausgegeben:

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

## Lösung

Dieser Fehler kann durch eines der folgenden Probleme verursacht werden:

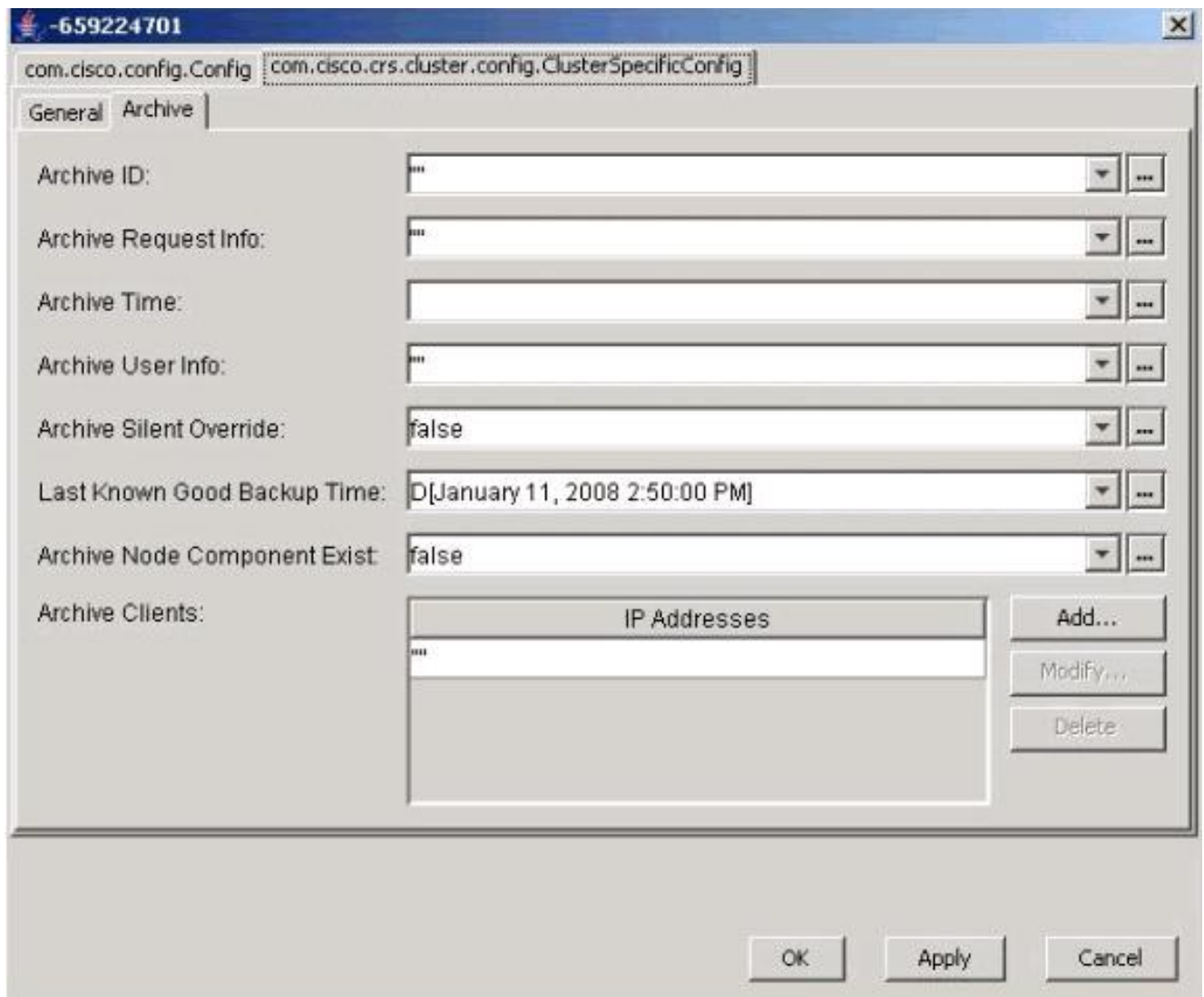
- Beim Sicherungsprozess wurde die Sperre nicht von der DB gelöscht, aber die Sperren und das Archiv sind auf beiden Servern sauber.
- Die Sperrkonfigurationsdatei kann ein Problem haben. Insbesondere kann der Server nicht mehr davon lesen, oder die darin enthaltene XML-Datei wurde beschädigt.

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

1. Stellen Sie anhand des CET sicher, dass die Sperren und das Archiv auf beiden Servern sauber sind.
2. Überprüfen Sie die NIC-Reihenfolge, und klicken Sie auf richtig.
3. Öffnen Sie den Ordner **C:\program files\wfvavid\ClusterData\Default\** auf dem CRS-Server.
4. Benennen Sie den Ordner **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** in **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak** um.
5. Starten Sie den Cluster neu.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Mutex-Sperreinstellung auf der DB zu überprüfen:

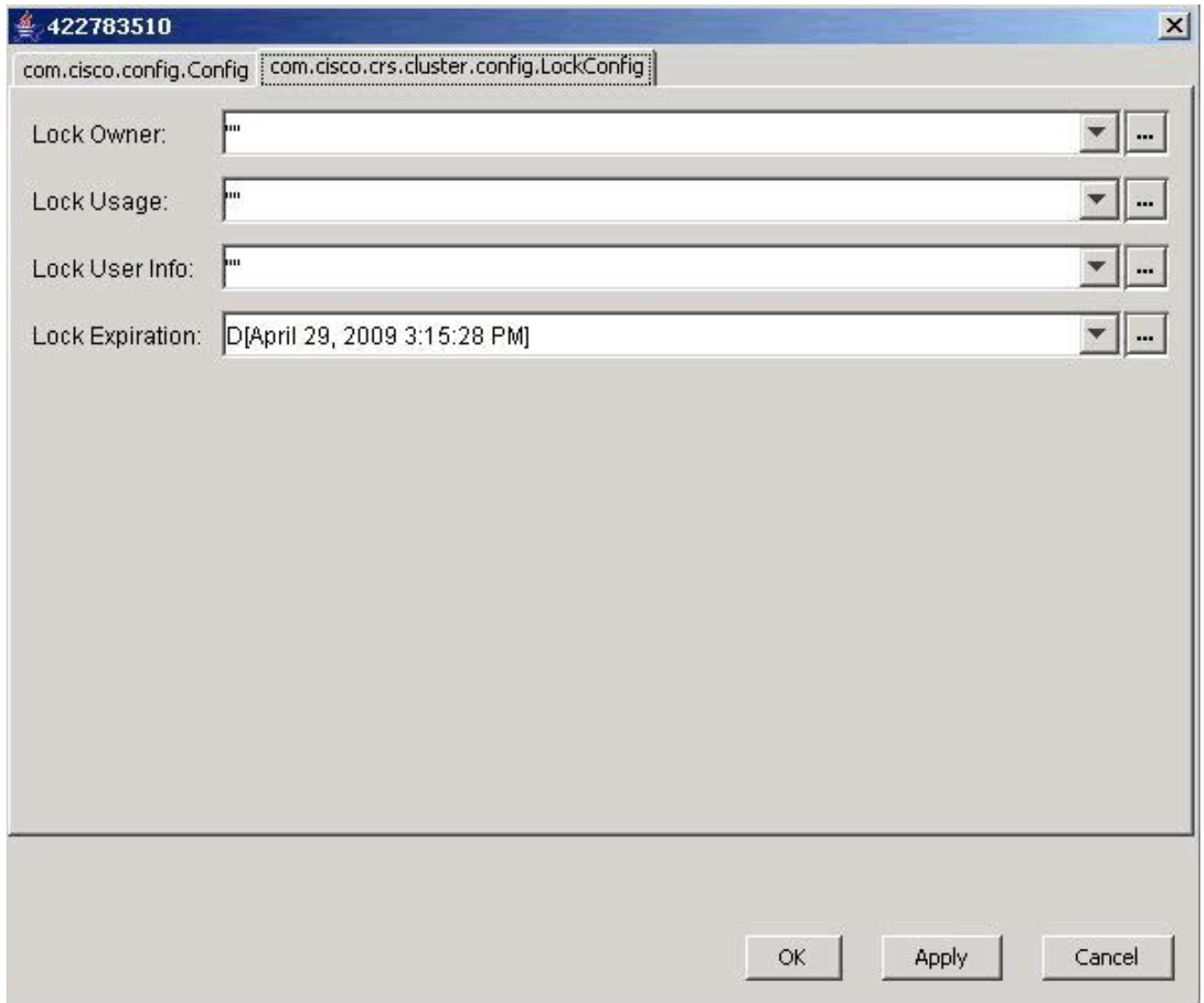
1. Gehen Sie zu **Start > Ausführen**, geben Sie **cet ein**, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
2. Klicken Sie beim Popup-Fenster auf **Nein**.
3. Doppelklicken Sie im linken Teilfenster auf diesen Konfigurationsobjekttyp:  
**com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**.
4. Doppelklicken Sie im rechten Teilfenster auf die Zeile, die für Ihren Knoten zurückgegeben wurde.
5. Klicken Sie im neuen Fenster auf die Registerkarte **com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Archiv**. Wenn doppelte Kostenvoranschläge für Archiv-ID, Archivierungsanfrage-Info, Archiv-Benutzerinfo oder Archive-Client vorhanden sind, löschen Sie den Inhalt, lassen Sie den doppelten Kostenvoranschlag jedoch unverändert.



Klicken Sie auf **Übernehmen**.

7. Klicken Sie auf **OK**, damit die Änderungen wirksam werden.

8. Wählen Sie die Registerkarte **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** oben aus. Wenn doppelte Anführungszeichen für Besitzer sperren, Nutzung sperren oder Benutzerinformationen sperren vorhanden sind, löschen Sie den Inhalt, lassen Sie jedoch die doppelten Anführungszeichen.



Klicken Sie auf **Übernehmen**.

9. Klicken Sie auf **OK**, damit die Änderungen wirksam werden.

10. Führen Sie die gleiche Prozedur im zweiten Knoten aus, wenn Sie über zwei UCCX-Server verfügen.

## Problem 2

Beim Versuch, die vorhandene Konfiguration zu aktualisieren, wird folgender Fehler ausgegeben:

```
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
```

Wenn Sie den Node Manager neu starten und neu starten, bleibt das RMCM-Subsystem im Initialisierungszustand. Beim Versuch, die Sperre freizugeben, müssen Sie einige der Attribute löschen und neue erstellen. LDAP löst daher manchmal einen Fehler aus. Dadurch wird dieses Attribut nicht erstellt. Ab diesem Zeitpunkt führt jeder Appadmin-Vorgang zu einem ClusterMutex-Fehler, und ein Neustart des Motors bewirkt, dass RmCm im Initialisierungszustand feststeckt, da er die ClusterMutex-Sperre nicht abrufen kann.

## Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um den **lockApplication**-Eintrag hinzuzufügen:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei Locks.xxxxxxx, und wählen Sie **Neu > ciscoCCNocConfigInfoCES** aus.
2. Geben Sie den Namen als **lockApplication?empty** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
3. Klicken Sie im nächsten Fenster auf **Hinzufügen**, und geben Sie im Feld Zeichenfolgenwert eingeben **x** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Dies ist in der Cisco Bug ID [CSCsd13553](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

## Zugehörige Informationen

- [Beim Lesen oder Speichern in der Datenbank ist ein Fehler aufgetreten. Wenn Sie CSQ, Qualifikationen oder Ressourceninformationen in CRS 3.x aktualisieren, wird die Fehlermeldung "Administrator kontaktieren" angezeigt.](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: Fehlermeldung "Fehler beim Umgang mit der Eingabeaufforderung"](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express-Unterstützung](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)