

Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: “Error mientras que maneja mensaje de error de la petición de la entrada”

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Solución 3](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Quando usted intenta cambiar la configuración del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) con el página de AppAdmin UCCX, el error mientras que la manipulación del mensaje de error de solicitud de la entrada se recibe en la ventana del buscador.

Este documento proporciona la información sobre este mensaje de error y la solución para resolver el problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS) 4.5(x)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 5.0(x) y 7.0(x)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

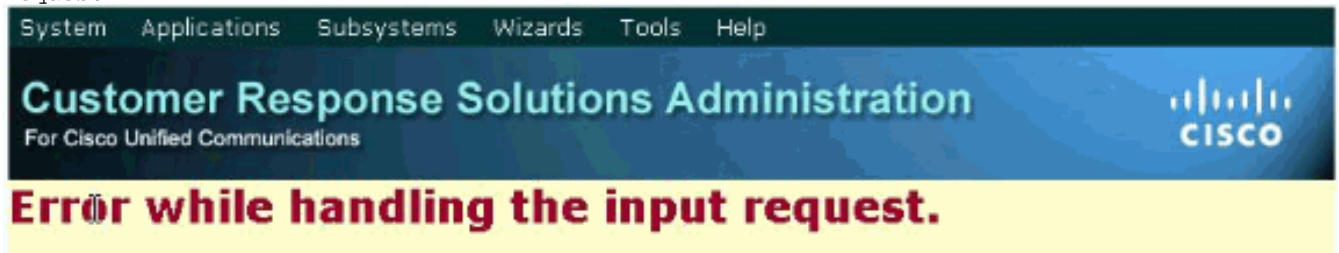
Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Cuando usted intenta agregar una aplicación o a un grupo de recursos del administrador del Administrador-contacto del recurso (RMCM), o carga los scripts/los prompts o crea un nuevo activador unificado de la telefonía CM con la página de AppAdmin UCCX, uno de estos mensajes de error se recibe en la ventana del buscador:

- Este tiro de pantalla visualiza este mensaje de error: `Error while handling the input request`



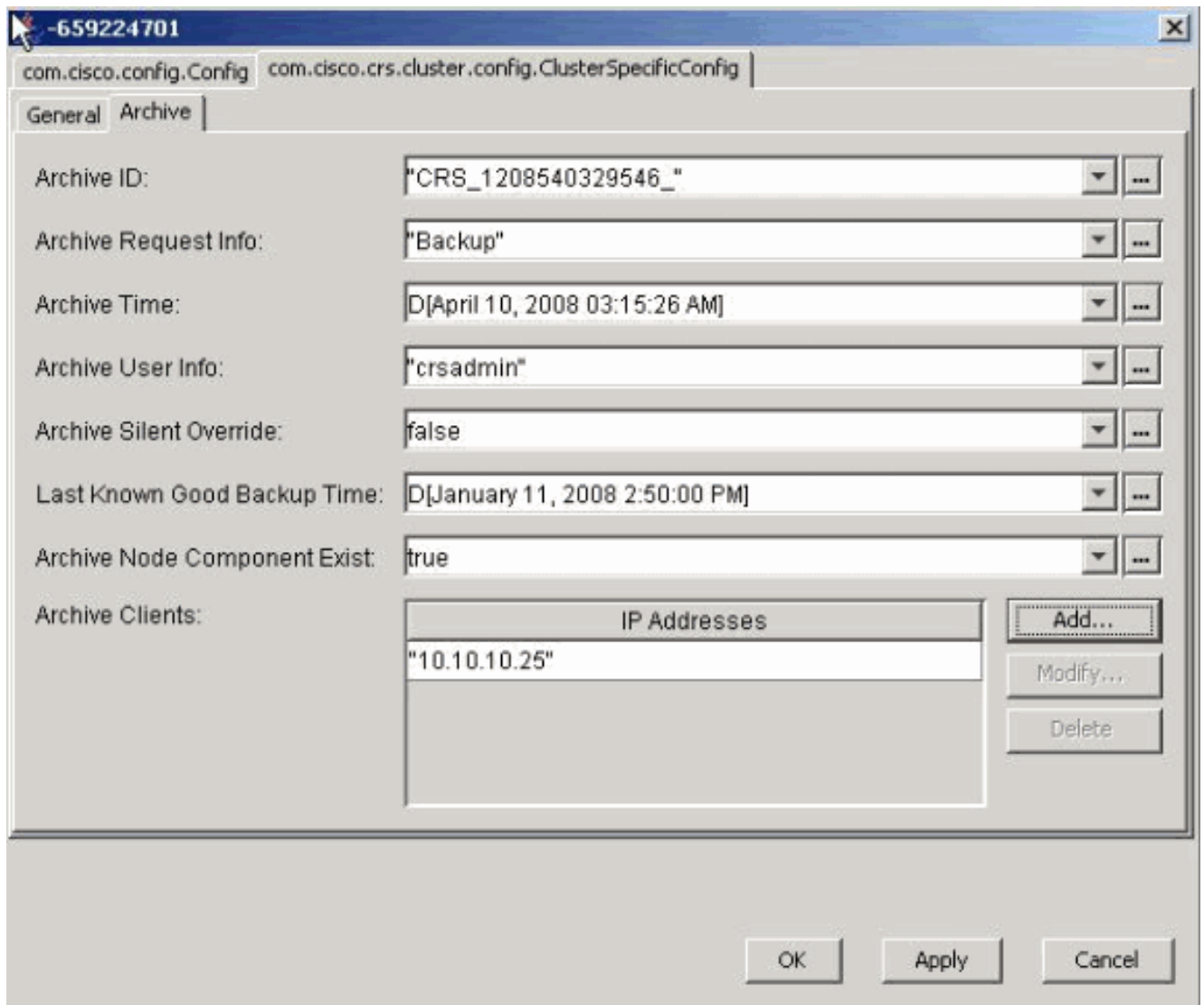
- O, este mensaje de error aparece: `The page can not be displayed`

Este error ocurre cuando un respaldo o una operación de la corrección en UCCX no se ha completado con éxito. Cuando se realiza un respaldo o una operación de la corrección, hay varios indicadores que se modifican temporalmente para mostrar que ocurre un respaldo/un restore o una operación de la corrección. Cuando estos indicadores indican una operación ocurre, después no se permite ningunas modificaciones del AppAdmin UCCX. A veces, estos indicadores consiguen pegados y el problema mencionado en esta sección ocurre.

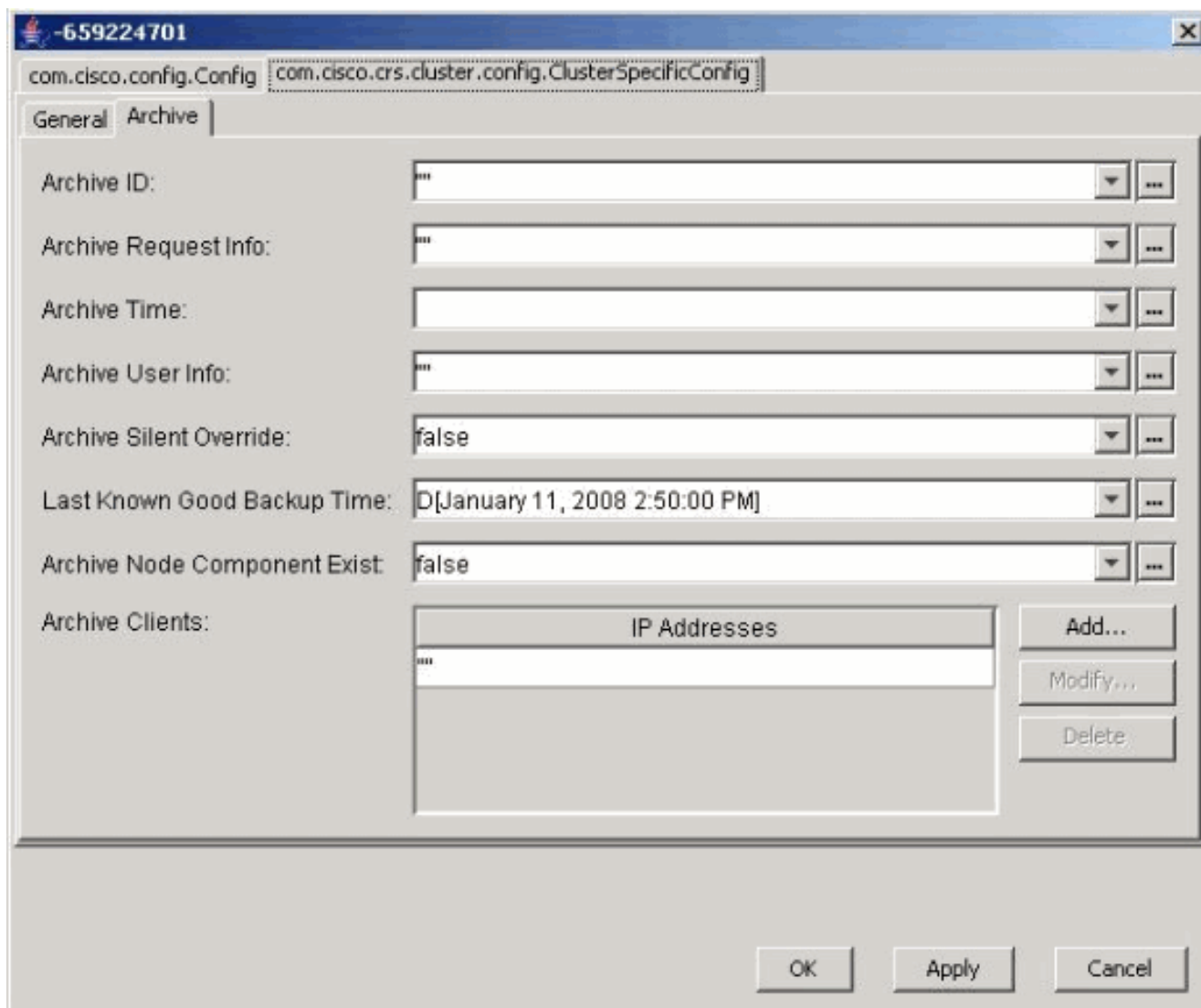
Solución 1

Usted necesita borrar estos indicadores de la configuración del archivo en la **herramienta** CET (**cet.bat**) para resolver este problema. Complete estos pasos:

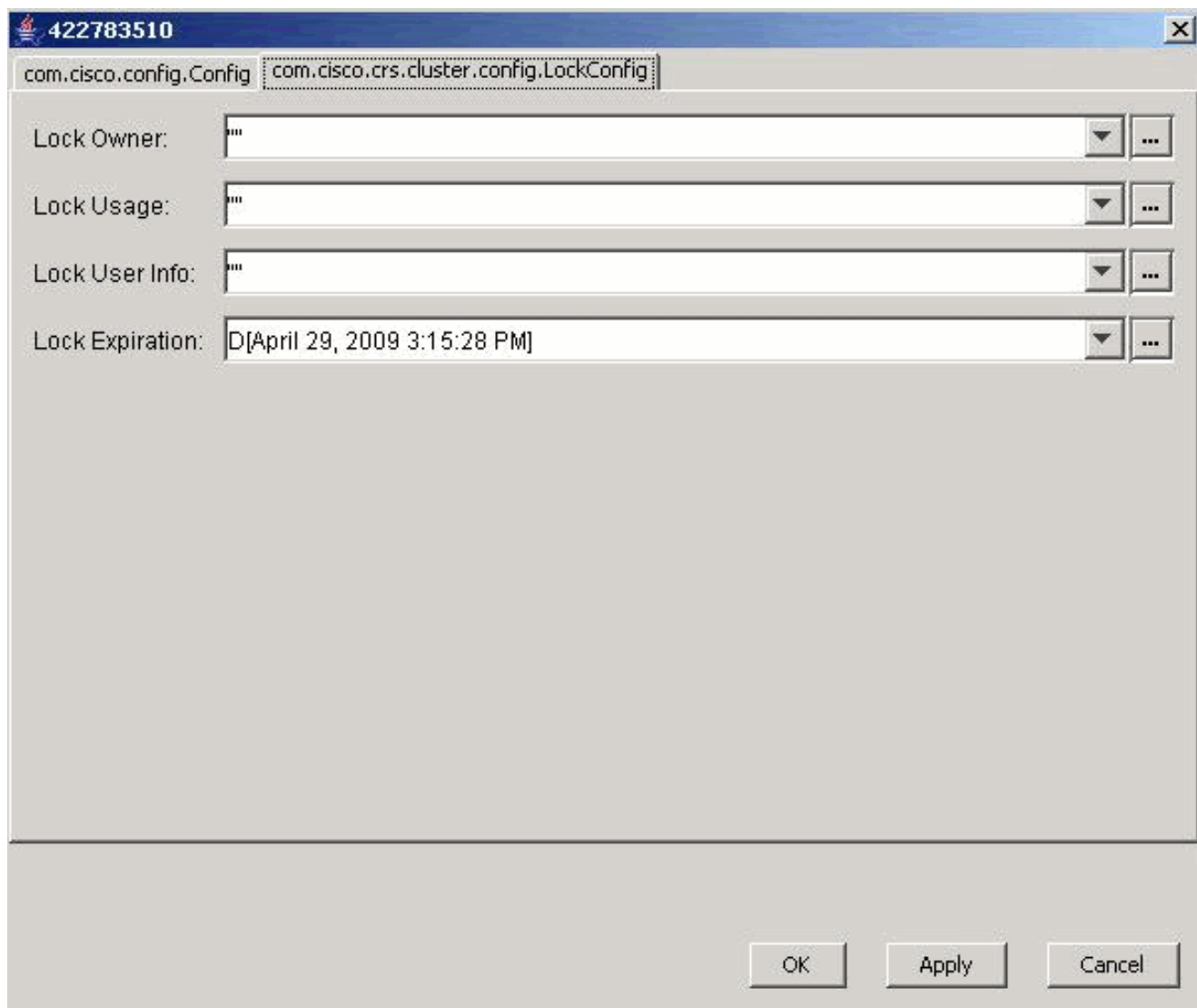
1. Esto es un tiro de pantalla del ejemplo de estos indicadores que se fijan en la herramienta CET:



. Complete estos pasos para borrar estos indicadores: En el servidor UCCX, vaya a C:\Program Files\wfvavvid y haga doble clic en el archivo **cet.bat**. Haga clic **no** en la advertencia sobre el uso de esta herramienta. En el panel de la izquierda, haga doble clic en este tipo de objeto configuration: `com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig`. En el panel derecho, haga doble clic en la fila devuelta para su nodo. En la nueva ventana, haga clic la **lengueta com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**. Haga clic la **lengueta del archivo**. Quite el contenido para estos campos y deje solamente las comillas dobles: Archive el ID Archive la información de la petición Archive la información del usuario Por el tiempo del archivo, quite la entrada y deje ese campo vacío. Bajo el archivo los clientes seccionan, borran el campo nulo y la dirección IP y dejan solamente las comillas dobles para el IP. Haga Click en OK para que los cambios tomen el efecto. Esto es un tiro de pantalla del ejemplo de los indicadores borrados del archivo:



2. Después, mientras que en la herramienta CET, clic doble en este tipo de objeto configuration: `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` y completan estos pasos: En el panel derecho, el clic doble en la fila volvió para su nodo En la nueva ventana, haga clic la **lengueta `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig`**. Quite el contenido para estos campos y deje solamente las comillas dobles: Bloquee al propietario Bloquee el uso Bloquee la información del usuario Haga Click en OK para que los cambios tomen el efecto. Cierre la herramienta CET. Esto es un tiro de pantalla del ejemplo de las entradas borradas del bloqueo:



3. Usted debe ahora poder realizar los cambios necesarios en el Appadmin.

Solución 2

Si usted es reciba el error mientras que maneja la entrada
request.com.cisco.app.ApplicationException: no puede adquirir ClusterMutex
com.cisco.config.ConfigException: Expediente de los config del almacén - error: hacia fuera el
mensaje de error medido el tiempo pedido de configuración, va al CET y borra los bloqueos del
mutex en el específico del cluster y bloquea la configuración como se menciona en el IPCC:
Errores del bloqueo del mutex del Troubleshooting.

Solución 3

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Elija los archivos de programa > el wfavvid > ClusterData > el valor por defecto > **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** en el servidor CRS.
2. Retitule el archivo **.default.xml** a **.default.xml.old**. Por ejemplo, cambie **1.1258891010.default.xml**to **1.1258891010.default.xml.old**.
3. Del menú de Windows, elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)** y recomience el servicio **Cisco unificó**

CCX Node Manager.

Problema

La página de la consola de administración del appadmin UCCX muestra un error cuando usted intenta iniciar sesión. Éste es el mensaje de error:

```
error while handling the input request.  
java.lang.runtimeException: Failed to get cluster config.
```

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Borre la carpeta de Appadmin en el servidor primario en la ubicación, `_appadmin` de `C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ los webapps`.
2. Recomience Cisco unificó el servicio de CCX Node Manager en el Nodo primario de la herramienta **Services.msc** del servicio de Windows.
3. Espere por lo menos 5-7 minutos y asegúrese que todos los servicios han comenzado, que incluye Node Manager, y que él es en servicio.
4. Marque el `_appadmin` de `C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ la carpeta de los webapps` otra vez, y vea si se ha reconstruido la carpeta de Appadmin.
5. Intente iniciar sesión en el AppAdmin que el problema está resuelto en el servidor primario.
6. En el segundo servidor también recomience Node Manager. Este Comutaciones por falla de nuevo al servidor primario otra vez.

Información Relacionada

- [El login CRS al Appadmin falla con el mensaje de error “al cliente JTAPI de Cisco que las versiones son contrarias”](#)
- [Error mientras que maneja la entrada `request.java.lang.runtimeException: No podido conseguir los config del cluster`](#)
- [“Error mientras que maneja mensaje de error de la petición de la entrada” al configurar CRS](#)
- [IPCC: Errores del bloqueo del mutex del Troubleshooting](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)