

IPCC: Errores del bloqueo del mutex del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución 1 - Para el entorno del DC Directory](#)

[Solución 2 - Para el entorno del Active Directory](#)

[Error: No puede adquirir ClusterMutex](#)

[Solución](#)

[Error del bloqueo del mutex UCCX](#)

[Problema 1](#)

[Solución](#)

[Problema 2](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

En un entorno del Cisco Unified Contact Center Express, un usuario no puede cambiar las configuraciones en la sección de información del activador de los activadores del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) en la solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS) Admin. En la tentativa de cambiar la aplicación en la sección de información del activador de los activadores JTAPI, este mensaje de error aparece en MADM el registro:

```
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
```

Este documento describe cómo resolver problemas estos errores del bloqueo del mutex.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco CRS
- Cisco Unified Contact Center Express
- La administración del DC Directory
- Active Directory

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

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 un usuario intenta poner al día los activadores JTAPI/los prompts o los scripts de la carga usando la aplicación CRS de Cisco Admin, este mensaje de error aparece:

```
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
```

Esto es un defecto conocido cuando una entrada del bloqueo falta en el Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsd13553](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución 1 - Para el entorno del DC Directory

Si esto es un entorno del DC Directory, utilice esta solución para solucionar el problema.

Nota: Usted necesita registrar en el DC Directory al administrador como un Administrador del directorio para realizar los cambios necesarios.

1. En el DC Directory LDAP, elija el **Apps > los clusteres > el [profile] > los bloqueos > Locks.00000000 del CCN** y confirme que estas entradas del bloqueo del mutex están nombradas mientras que esta lista muestra:

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

2. ¿Si es un de los las entradas en el paso 1 son falta? sufijo vacío en su nombre, entonces

necesitan ser retituladas para hacer juego exactamente la lista en el paso 1. **Nota:** Usted puede ignorar la entrada del `lockExpiration`. ¿No necesita? sufijo `vacío` en el nombre.

- ¿Si `lock__` un de los? las entradas `vacías` faltan totalmente, usted deben agregarlos manualmente. Para agregar la entrada, complete estos pasos: **Nota:** ¿El `lockApplicant?` el valor `vacío` se utiliza a título de ejemplo solamente. Haga clic con el botón derecho del ratón en `Locks.00000000` y seleccione **nuevo > ciscoCCNocConfigInfoCES**. ¿Ingrese el nombre como `lockApplicant? vacie` y Presione ENTER. En la próxima ventana, el tecleo **agrega** y ingresa **x** en el rectángulo del valor de la cadena del ingresar. Luego haga clic en OK (Aceptar). Haga Click en OK otra vez.
- Una vez que usted ha confirmado que todas estas entradas están nombradas correctamente, confirme que estas entradas tienen el valor configurado como **x** (minúscula **x**):

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

Nota: Ignore la entrada del `lockExpiration` en este paso. Su valor no debe ser **X**. Si ninguno de estos valores de entrada del bloqueo no se configuran como **x**, después configurelos como **X**.

Solución 2 - Para el entorno del Active Directory

Si usted tiene una integración del Active Directory (AD), usted necesita utilizar el [ADSI edita](#) para cambiar los parámetros del bloqueo. Complete estos pasos para resolver el problema en un entorno AD:

- En el servidor AD, usted puede hojear su Esquema del directorio cuando usted abre los **servicios de Active Directory que la interfaz (ADSI)** edita la utilidad. Entonces perfore abajo al `dc=xxxxxx, dc=com, ou=Cisco, los ou=CCNApps, los ou=clusters, <profilename> del ou=, los ou=Locks, ou=Locks.000000000`.
- Marque que las entradas del bloqueo están nombradas mientras que esta lista muestra:

```
lockApplicant?empty  
lockOwner?empty  
lockUsage?empty,  
lockUserInfo?empty  
lockUserTimestamp?empty
```
- ¿Si es un de los las entradas en el paso 2 son falta? sufijo `vacío` en su nombre, entonces necesitan ser retituladas para hacer juego exactamente la lista en el paso 2.
- ¿Si `lock__` un de los? las entradas `vacías` faltan totalmente, después usted necesita agregarlas manualmente. Complete estos pasos para agregar la entrada: **Nota:** ¿El `lockApplicant?` el valor `vacío` se utiliza a título de ejemplo solamente. Haga clic con el botón derecho del ratón en `Locks.00000000` y seleccione **nuevo > objeto > ciscoCCNatConfigInfoCES**. ¿Ingrese el nombre como `lockApplicant? vacie` y presione **después**. En la próxima ventana, haga clic **más atributos**. Del selecto una propiedad para ver el menú desplegable, selecciona el `ciscoCCNatConfigInfoCESValue`. En el atributo del editar: el rectángulo, ingresa **x** y el haga click en AddClick OK. Haga clic en Finish (Finalizar).
- Una vez que usted ha confirmado que todas las entradas están nombradas correctamente, confirme que estas entradas tienen el valor configurado como **x** (minúscula **x**):

```
lockApplicant?empty
```

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

Nota: Ignore la entrada del `lockExpiration` en este paso. Su valor no debe ser **X**. Si ninguno de estos valores de entrada del bloqueo no se configuran como **x**, después complete estos pasos para configurarlos como **x**: ¿Haga clic con el botón derecho del ratón en **lockApplicant? vacie** y elija las **propiedades**. **Nota:** ¿El `lockApplicant?` el valor `vacío` se utiliza a título de ejemplo solamente. De los atributos: el cuadro, el **ciscoCCNatConfigInfoCESValue** selecto y el teclado **editan**. Resalte la entrada existente en los valores: encajone y el teclado **quita** (salto si ningunos están presentes). En el valor a agregar: cuadro, tipo **x** y haga clic en Add Luego haga clic en OK (Aceptar). El teclado **se aplica** y después **APRUEBA**.

Error: No puede adquirir ClusterMutex

Cuando el usuario configura la llamada envuelta para arriba la hora para los agentes en la aplicación de la administración del Customer Response Solutions, este mensaje de error aparece:

```
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.]
```

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Vaya a la carpeta de `C:\program files\wfvavid\ClusterData\Default\` en el servidor CRS.
2. Retitule la carpeta `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` a `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak`.
3. Recomiencie Node Manager.

Si usted no desea recomenzar Node Manager, aquí está otra manera de borrar MutexLocks:

1. **Comienzo** y tipo **CET** del teclado.
2. Elija **no** en los mensajes emergentes.
3. Encuentre y haga clic `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` en la lista situada a la **izquierda**.
4. Haga doble clic el un expediente situado a la derecha.
5. Seleccione la **lengueta** `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` situada en el **top**.
6. Borre cualquier campo que no esté vacío.

Error del bloqueo del mutex UCCX

Problema 1

Cuando usted intenta cambiar las habilidades de un recurso, se recibe este error:

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

Solución

Este error puede ocurrir debido a uno de estos problemas:

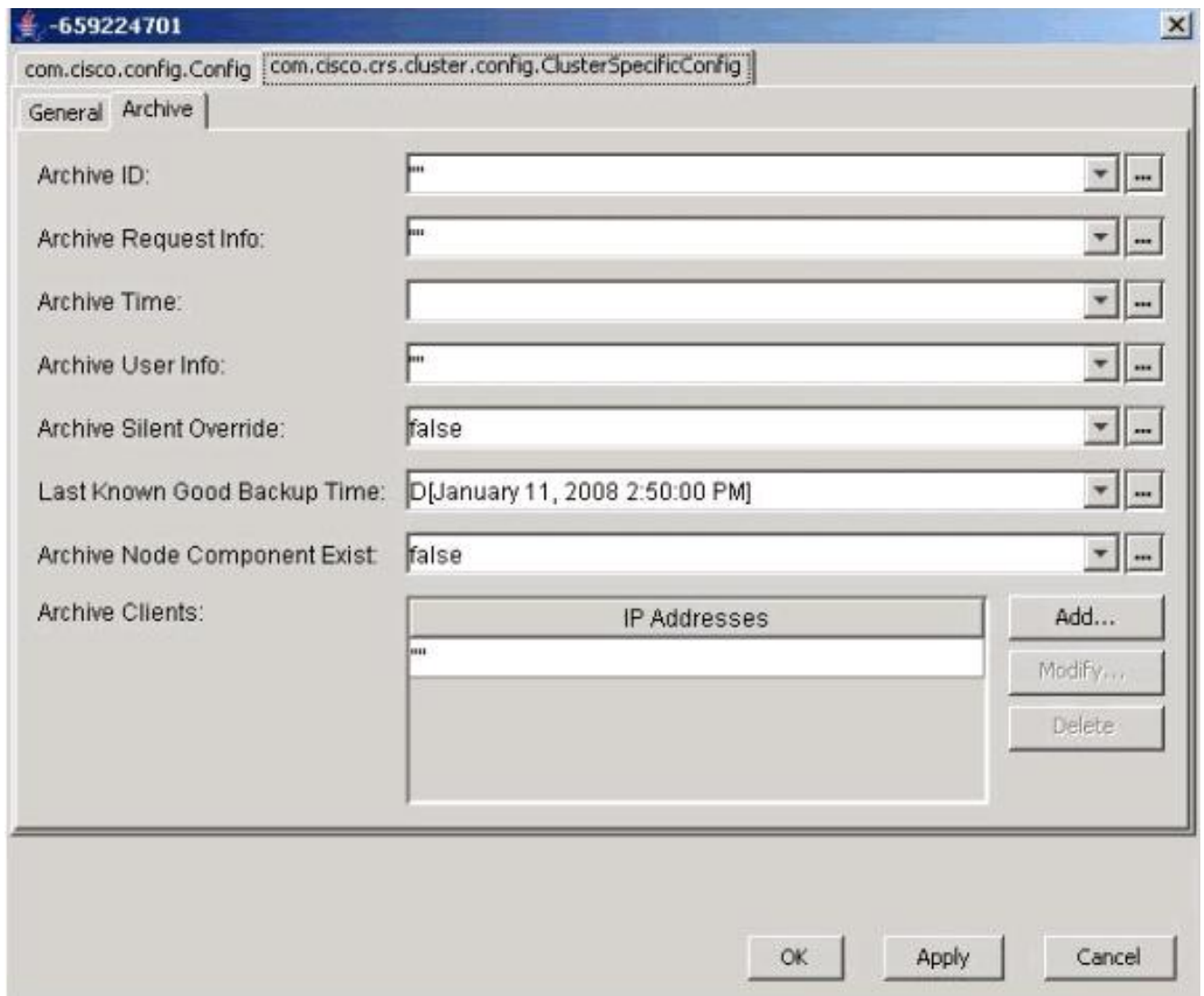
- El proceso de backup hizo no claro el bloqueo del DB, pero los bloqueos y el archivo son limpios en ambos servidores.
- El archivo de configuración del bloqueo puede tener problema. Específicamente, el servidor no puede leer en él o el archivo XML dentro se corrompió.

Complete estos pasos para solucionar este problema:

1. Verifique del CET que los bloqueos y el archivo son limpios en ambos servidores.
2. Verifique la orden NIC y ese cliconfg se fija correctamente.
3. Vaya a la carpeta de **C:\program files\wfaavid\ClusterData\Default** en el servidor CRS.
4. Retitule la **carpeta com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig a com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak.**
5. Reinicie el cluster.

Complete estos pasos para verificar la configuración del bloqueo del mutex en el DB:

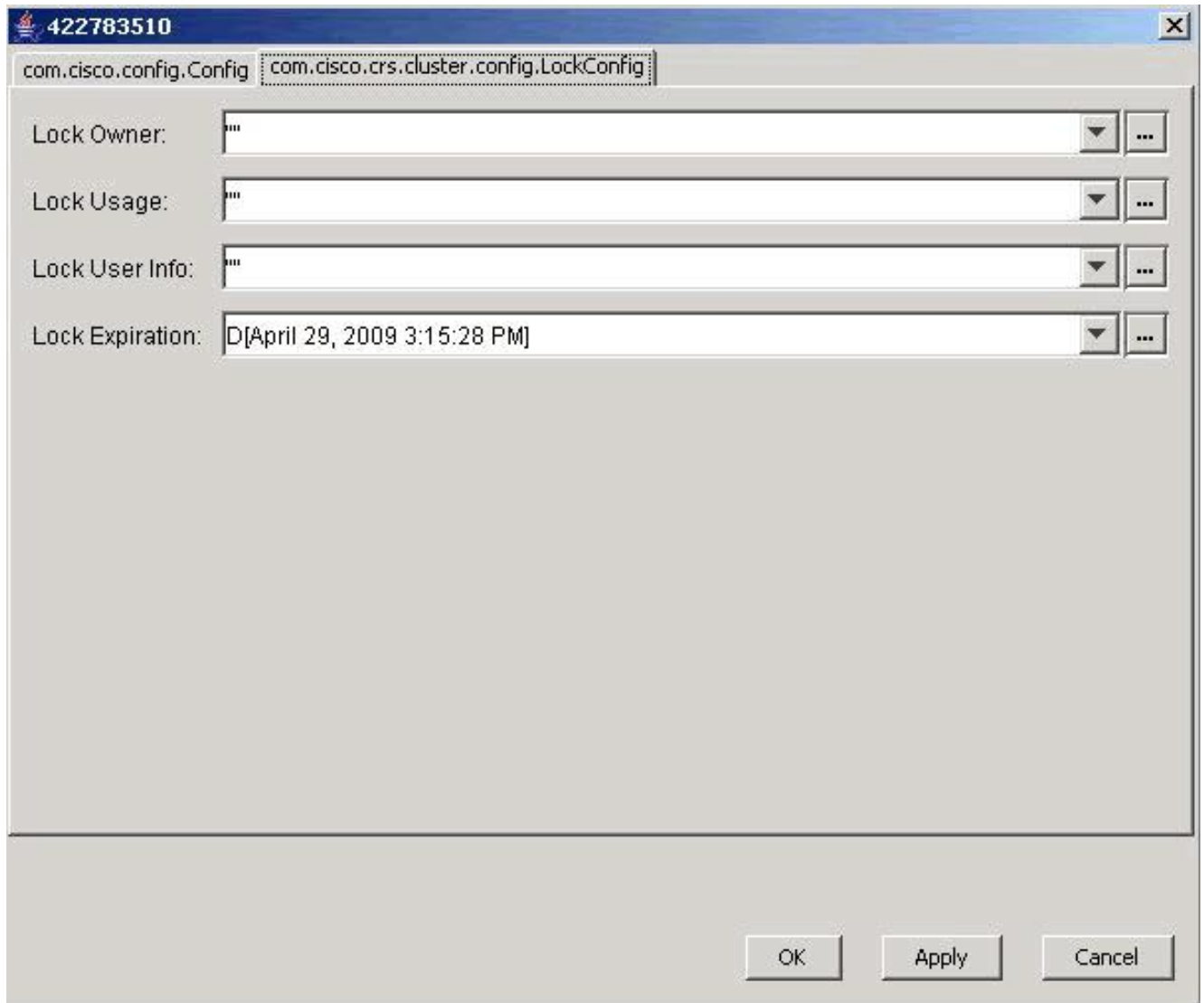
1. Vaya al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**, teclee adentro el **cet**, y el Presione ENTER.
2. Haga clic **ningún** cuando la ventana surge.
3. En el panel de la izquierda, haga doble clic en este tipo de objeto configuration:
com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig.
4. En el panel derecho, haga doble clic en la fila devuelta para su nodo.
5. En la nueva ventana, haga clic la **lengueta com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig.**
6. Haga clic la **lengueta del archivo**. Si cualquier cosa existe en las comillas dobles con respecto al archivo ID, archive la información de la petición, información del usuario del archivo, o el cliente del archivo, borra el contenido, pero deja la cita doble.



Haga clic en Apply (Aplicar).

7. Haga Click en OK para que los cambios tomen el efecto.

8. Seleccione la **lengueta com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig situada en el top**. Si cualquier cosa existe en las comillas dobles con respecto al propietario del bloqueo, bloquee el uso, o la información del usuario del bloqueo, borra el contenido, pero sale de las comillas dobles.



Haga clic en Apply (Aplicar).

9. Haga Click en OK para que los cambios tomen el efecto.

10. Realice el mismo procedimiento en el segundo nodo si usted tiene dos servidores UCCX.

Problema 2

Al intentar poner al día la configuración existente, se recibe este error:

```
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
```

Si usted reinicia y recomienza Node Manager, el subsistema RMCM consigue pegado en el estado de inicialización. Al intentar liberar el bloqueo, usted tiene que borrar algunos de los atributos y crear los nuevos. Como consecuencia, el LDAP lanza a veces un error. Esto causas que atribuyen para no ser creadas. Desde aquí, cualquier operación de Appadmin dará lugar a un error de ClusterMutex, y un reinicio del motor hará RmCm ser pegado en el estado de inicialización porque no puede obtener el bloqueo de ClusterMutex.

Solución

Complete estos pasos para agregar la entrada **lockApplicant**:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón el Locks.xxxxxxx, y elija nuevo > ciscoCCNocConfigInfoCES.
2. ¿Ingrese el nombre como **lockApplicant? vacie**, y Presione ENTER.
3. En la próxima ventana, el tecleo **agrega**, y en el rectángulo del valor de la cadena del ingresar, ingresa el **X**.
4. **Autorización del tecleo.**

Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsd13553](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Información Relacionada

- [CRAThere ha sido un error mientras que lee o guarda a la base de datos. Entre en contacto por favor el mensaje de error Admin aparece cuando usted pone al día el CSQ, las habilidades, o la información del recurso en CRS 3.x](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: "Error mientras que maneja mensaje de error de la petición de la entrada"](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte del Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)