

Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0 : Message d'erreur « Error While Handling The Input Request »

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Solution 3](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Quand vous essayez de changer la configuration du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) avec la page UCCX AppAdmin, l'erreur `tandis que le traitement du message d'erreur de demande d'entrée` est reçu dans la fenêtre du navigateur.

Ce document fournit des informations sur ce message d'erreur et la solution afin de résoudre le problème.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Customer Response Solution (CRS)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Customer Response Solution (CRS) 4.5(x)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 5.0(x) et 7.0(x)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Quand vous essayez d'ajouter une application ou un groupe de ressources du gestionnaire de Gestionnaire-contact de ressource (RMC), ou téléchargez des scripts/demandes ou créez un nouveau déclencheur de téléphonie d'Unified CM avec la page UCCX AppAdmin, un de ces messages d'erreur est reçu dans la fenêtre du navigateur :

- Ce tir d'écran affiche ce message d'erreur :`Error while handling the input request`
- Ou, ce message d'erreur apparaît :`The page can not be displayed`

Cette erreur se produit quand une exécution de sauvegarde ou de correctif sur UCCX n'a pas été terminée avec succès. Quand une exécution de sauvegarde ou de correctif est exécutée, il y a plusieurs indicateurs qui sont temporairement modifiés pour prouver qu'un de sauvegarde/restauration ou exécution de correctif se produit. Quand ces indicateurs indiquent une exécution se produit, alors aucune modification n'est permise d'UCCX AppAdmin. Parfois, ces indicateurs sont bloqué et la question mentionnée dans cette section se produit.

Solution 1

Vous devez effacer ces indicateurs de la configuration d'archives dans l'outil CET (**cet.bat**) afin de résoudre ce problème. Procédez comme suit :

1. C'est un tir d'écran d'exemple de ces indicateurs qui sont placés dans l'outil CET :. Terminez-vous ces étapes afin d'effacer ces indicateurs : Sur le serveur UCCX, allez à `C:\Program Files\wfvavvid` et double-cliquez sur le fichier **cet.bat**. Cliquez sur **non** à l'avertissement au sujet de l'utilisation de cet outil. Dans le volet gauche, double clic sur ce type d'objet de configuration : `com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig`. Dans le volet droit, le double clic sur la ligne est retourné pour votre noeud. Dans la nouvelle fenêtre, cliquez sur l'onglet **com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**. Cliquez sur l'onglet **d'archives**. Retirez le contenu pour ces champs et laissez seulement les guillemets : `ID d'archives` Les informations de demande d'archives Les informations d'utilisateur d'archive Pendant le temps d'archives, retirez l'entrée et quittez ce champ vide. Sous les archives les clients sectionnent, supprimez le champ nul et l'adresse IP et laissez seulement les guillemets pour l'IP. Cliquez sur OK pour que les modifications les prennent effet. C'est un tir d'écran d'exemple des indicateurs effacés d'archives :
2. Ensuite, tandis que dans l'outil CET, double clic sur ce type d'objet de configuration : `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` et se terminent ces étapes : Dans le volet droit, le

double clic sur la ligne est retourné pour votre noeud Dans la nouvelle fenêtre, cliquez sur l'onglet **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig**. Retirez le contenu pour ces champs et laissez seulement les guillemets :
Verrouillez le propriétaire
Verrouillez l'utilisation
Verrouillez les informations utilisateur
Cliquez sur OK pour que les modifications les prennent effet. Fermez l'outil CET. C'est un tir d'écran d'exemple des entrées effacées de verrouillage :

3. Vous devriez maintenant pouvoir apporter des modifications nécessaires dans l'Appadmin.

Solution 2

Si vous êtes recevez l'erreur tout en manipulant l'entrée
request.com.cisco.app.ApplicationException : ne peut pas saisir ClusterMutex
com.cisco.config.ConfigException : Enregistrez l'enregistrement de config - erreur : le message d'erreur de requête expirée de config, vont au CET et effacent les verrouillages de mutex dans la particularité de batterie et verrouillent la configuration comme mentionné dans IPCC : Dépannez les erreurs de verrouillage de Mutex.

Solution 3

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Choisissez les **fichiers de programme > le wfavvid > le ClusterData > le par défaut > le com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig sur le serveur CRS.**
2. Renommez le fichier **.default.xml à .default.xml.old. Par exemple, modification 1.1258891010.default.xmlto 1.1258891010.default.xml.old.**
3. Du menu de Windows, choisissez le **Start > Programs > Administrative Tools > Services** et redémarrez le **gestionnaire de noeud de Cisco Unified CCX de service.**

Problème

La page de console de gestion d'appadmin UCCX affiche une erreur quand vous essayez d'ouvrir une session. C'est le message d'erreur :

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

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Supprimez le répertoire d'Appadmin sur le serveur primaire à l'emplacement, `_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ webapps.`
2. Redémarrez le service de gestionnaire de noeud de Cisco Unified CCX sur le noeud primaire de l'outil **Services.msc de service windows.**
3. Attendez au moins 5-7 minutes et assurez-vous que tous les services ont commencé, qui inclut le gestionnaire de noeud, et qu'elles sont en service.
4. Vérifiez le `_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ répertoire de webapps de nouveau,` et voyez si le répertoire d'Appadmin a été recréé.
5. Essayez d'ouvrir une session dans l'AppAdmin que la question est résolue sur le serveur

primaire.

6. Sur le deuxième serveur redémarrez également le gestionnaire de noeud. Ce Basculements de nouveau au serveur primaire de nouveau.

Informations connexes

- [La procédure de connexion aux CRS Appadmin échoue avec le message d'erreur « que les versions du client de Cisco JTAPI sont contradictoires »](#)
- [Erreur tout en manipulant l'entrée request.java.lang.runtimeException : Pour obtenir le config de batterie](#)
- [Message d'erreur « Error While Handling The Input Request » lors de la configuration de CRS](#)
- [IPCC : Dépannage des erreurs de verrouillage Mutex](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)