

# IPCC : Dépannage des erreurs de verrouillage Mutex

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution 1 - Pour l'environnement de DC Directory](#)

[Solution 2 - Pour l'environnement de Répertoire actif](#)

[Erreur : Ne peut pas saisir ClusterMutex](#)

[Solution](#)

[Erreur de verrouillage UCCX Mutex](#)

[Problème 1](#)

[Solution](#)

[Problème 2](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Dans un environnement de Cisco Unified Contact Center Express, un utilisateur ne peut pas changer des configurations dans la section Informations de déclencheur des déclencheurs de l'interface de programmation de téléphonie de Javas (JTAPI) sur l'admin du Cisco Customer Response Solution (CRS). Dans la tentative de changer l'application dans la section Informations de déclencheur des déclencheurs JTAPI, ce message d'erreur apparaît dans le log 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
```

Ce document décrit comment dépanner ces erreurs de verrouillage de mutex.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CRS
- Cisco Unified Contact Center Express
- Gestion de DC Directory
- Active Directory

## Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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 un utilisateur tente de mettre à jour les déclencheurs JTAPI/les demandes ou scripts de téléchargement utilisant l'admin d'application de Cisco CRS, ce message d'erreur apparaît :

```
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
```

C'est un défaut connu quand une entrée de verrouillage manque dans le Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsd13553](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

## Solution 1 - Pour l'environnement de DC Directory

Si c'est un environnement de DC Directory, employez cette solution pour résoudre le problème.

**Remarque:** Vous devez se connecter dans le DC Directory le gestionnaire comme un gestionnaire de répertoire afin d'apporter les modifications nécessaires.

1. Dans le LDAP de DC Directory, choisissez les **app** > les **batteries CCN** > **[profil]** > **verrouille** > **Locks.00000000** et confirme que ces entrées de verrouillage de mutex sont nommées pendant que cette liste affiche `:lockApplicant?empty`  
`lockOwner?empty`  
`lockUsage?empty,`  
`lockUserInfo?empty`  
`lockUserTimestamp?empty`
2. Si l'un des les entrées dans l'étape 1 sont manquer ? suffixe vide dans leur nom, alors ils doivent être renommés pour apparier exactement la liste dans l'étape 1. **Remarque:** Vous pouvez ignorer l'entrée de `lockExpiration`. Il n'a pas besoin de ? suffixe vide dans le nom.

3. Si `lock__` l'un des ? les entrées vides manquent complètement, vous doivent les ajouter manuellement. Afin d'ajouter l'entrée, terminez-vous ces étapes :**Remarque:** Le `lockApplicant` ? la valeur vide est utilisée à des fins d'illustration seulement. Cliquez avec le bouton droit sur **Locks.00000000** et sélectionnez **nouveau > ciscoCCNocConfigInfoCES**. Écrivez le nom comme **lockApplicant ? videz** et appuyez sur **entrent**. Dans la prochaine fenêtre, cliquez sur **Add** et écrivez **x** dans la case de valeur de chaîne d'entrer. Cliquez ensuite sur **OK**. Cliquez sur **OK** de nouveau.
4. Une fois que vous avez confirmé que toutes ces entrées sont nommées correctement, confirmez que ces entrées ont la valeur configurée comme **x** (lettre minuscule x)

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

`lockUserTimestamp?empty` **Remarque:** Ignorez l'entrée de `lockExpiration` dans cette étape. Sa valeur ne devrait pas être **X**. Si l'un de ces valeurs d'entrée de verrouillage n'est pas configurées comme **x**, alors configurez-les comme **X**.

## [Solution 2 - Pour l'environnement de Répertoire actif](#)

Si vous avez une intégration de Répertoire actif (AD), vous devez utiliser [ADSI éditez](#) afin de changer les paramètres de verrouillage. Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème dans un environnement d'AD :

1. Sur le serveur d'AD, vous pouvez parcourir votre schéma de répertoire quand vous ouvrez **l'interface de services d'annuaire actifs (ADSI) éditez** l'utilitaire. Effectuez un zoom avant alors au `dc=xxxxx, dc=com, ou=Cisco, des ou=CCNApps, des ou=clusters, <profilename> d'ou=, des ou=Locks, ou=Locks.000000000`.

2. Vérifiez que les entrées de verrouillage sont nommées pendant que cette liste affiche

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

3. Si l'un des les entrées dans l'étape 2 sont manquer ? suffixe vide dans leur nom, alors ils doivent être renommés pour apparier exactement la liste dans l'étape 2.
4. Si `lock__` l'un des ? les entrées vides manquent complètement, puis vous le besoin de les ajouter manuellement. Terminez-vous ces étapes afin d'ajouter l'entrée :**Remarque:** Le `lockApplicant` ? la valeur vide est utilisée à des fins d'illustration seulement. Cliquez avec le bouton droit sur **Locks.00000000** et **nouveau** choisi > **objet > ciscoCCNocConfigInfoCES**. Écrivez le nom comme **lockApplicant ? videz** et appuyez sur **ensuite**. Dans la prochaine fenêtre, cliquez sur **plus d'attributs**. Du choisi une propriété pour visualiser le menu déroulant, **ciscoCCNatConfigInfoCESValue** choisi. Dans l'attribut d'éditer : la case, écrivent **x** et cliquent sur **Add**. Cliquez sur **OK**. Cliquez sur **Finish** (Terminer).
5. Une fois que vous avez confirmé que toutes les entrées sont nommées correctement, confirmez que ces entrées ont la valeur configurée comme **x** (lettre minuscule x)

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

`lockUserTimestamp?empty` **Remarque:** Ignorez l'entrée de `lockExpiration` dans cette étape. Sa

valeur ne devrait pas être **X**. Si l'un de ces valeurs d'entrée de verrouillage ne sont pas configurées comme **x**, alors terminez-vous ces étapes afin de les configurer comme **x** : Clic droit sur **lockApplicant ? videz** et choisissez **Properties**. **Remarque:** Le **lockApplicant ? la** valeur **vide** est utilisée à des fins d'illustration seulement. Des attributs : la case, **ciscoCCNatConfigInfoCESValue** choisi et cliquent sur **Edit**. Mettez en valeur l'entrée existante en valeurs : la case et le clic **retirent** (saut si aucun n'est présent). En valeur à ajouter : la case, le type **X** et cliquent sur **Add**. Cliquez ensuite sur **OK**. Cliquez sur **Apply** et puis **APPROUVEZ**.

## Erreur : Ne peut pas saisir ClusterMutex

Quand l'utilisateur a installé l'appel concluez l'heure pour les agents dans l'application de gestion de solutions de réponse de client, ce message d'erreur apparaît :

```
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.]
```

## Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Allez à **C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\** le répertoire sur le serveur CRS.
2. Renommez le répertoire **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** à **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak**.
3. Gestionnaire de noeud de reprise.

Si vous ne souhaitez pas redémarrer le gestionnaire de noeud, voici une autre manière d'effacer **MutexLocks** :

1. **CET de début** et de type de clic.
2. Choisissez **non** sur le message instantané.
3. Trouvez et cliquez sur **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** dans la liste située du côté **gauche**.
4. Double-cliquer l'un enregistrement situé du côté droit.
5. Sélectionnez l'onglet **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** situé au dessus.
6. Effacez tous les champs qui ne sont pas vides.

## Erreur de verrouillage UCCX Mutex

### Problème 1

Quand vous essayez de changer les qualifications d'une ressource, cette erreur est reçue :

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

### Solution

Cette erreur peut se produire en raison d'une de ces questions :

- L'opération de sauvegarde a fait pas clair le verrouillage du DB, mais les verrouillages et les archives sont propres sur les deux serveurs.
- Le fichier de config de verrouillage peut avoir le problème. Spécifiquement, le serveur ne peut pas indiquer de lui ou le fichier XML à l'intérieur il est devenu corrompu.

Terminez-vous ces étapes afin de réparer cette question :

1. Vérifiez du CET qui les verrouillages et les archives sont propres sur les deux serveurs.
2. Vérifiez la commande NIC et ce cliconfg est placé correctement.
3. Allez à **C:\program files\wfaavid\ClusterData\Default\** le répertoire sur le serveur CRS.
4. Renommez le **répertoire com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** à **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak**.
5. Redémarrez la batterie.

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier la configuration de verrouillage de Mutex sur le DB :

1. Allez au **Start > Run**, saisissez le **CET**, et l'appuyez sur **entrent**.
2. Cliquez sur l'**aucun** quand la fenêtre s'affiche.
3. Dans le volet gauche, double clic sur ce type d'objet de configuration : **com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**.
4. Dans le volet droit, le double clic sur la ligne est retourné pour votre noeud.
5. Dans la nouvelle fenêtre, cliquez sur l'**onglet com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**.
6. Cliquez sur l'**onglet d'archives**. Si quelque chose existe dans des guillemets concernant l'ID d'archives, les informations de demande d'archives, les informations d'utilisateur d'archive, ou le client d'archives, supprimez le contenu, mais laissez les guillemets. Cliquez sur **Apply**.
7. Cliquez sur OK pour que les modifications les prennent effet.
8. Sélectionnez l'**onglet com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** **situé au dessus**. Si quelque chose existe dans des guillemets concernant le propriétaire de verrouillage, verrouillez l'utilisation, ou les informations utilisateur de verrouillage, suppriment le contenu, mais laissent les guillemets. Cliquez sur **Apply**.
9. Cliquez sur OK pour que les modifications les prennent effet.
10. Exécutez la même procédure dans le deuxième noeud si vous avez deux serveurs UCCX.

## Problème 2

En essayant de mettre à jour la configuration existante, cette erreur est reçue :

```
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 vous redémarrez et redémarrez le gestionnaire de noeud, le sous-système RMCM est bloqué dans l'état d'initialisation. En essayant de libérer le verrouillage, vous devez supprimer certains des attributs et créer des neufs. En conséquence, le LDAP jette parfois une erreur. Ceci causes qui attribuent pour ne pas être créées. À partir de là, n'importe quelle exécution d'Appadmin aura comme conséquence une erreur de ClusterMutex, et une reprise de l'engine causera RmCm d'être coincé dans l'état d'initialisation parce qu'elle ne peut pas obtenir le verrouillage de ClusterMutex.

## Solution

Terminez-vous ces étapes afin d'ajouter l'entrée **lockApplicant** :

1. Cliquez avec le bouton droit le Locks.xxxxxxx, et choisissez nouveau > ciscoCCNocConfigInfoCES.
2. Écrivez le nom comme **lockApplicant ? videz**, et appuyez sur **entrent**.
3. Dans la prochaine fenêtre, cliquez sur Add, et dans la case de valeur de chaîne d'entrer, écrivent le **X**.
4. Cliquez sur **OK**.

Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCsd13553](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

## Informations connexes

- [CRAThere a été une erreur tout en lisant ou s'enregistrant à la base de données. Veuillez entrer en contact avec le message d'erreur d'admin apparaît quand vous mettez à jour le CSQ, les qualifications, ou les informations de ressource en CRS 3.x](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0 : Message d'erreur « Error While Handling The Input Request »](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support de Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)