ECE Web ConfigのEntry Pointフォルダにアクセ スする際のHTTPエラーコード500のトラブルシ ューティング

内容

<u>概要</u> <u>前提条件</u> <u>要件</u> <u>使用するコンポーネント</u> <u>問題:チャットエントリポイントにアクセスするときにエラーコード500</u> <u>解決方法</u>

概要

このドキュメントでは、Cisco Email and Chat(ECE)Chat Entry Points Webページで「HTTP error code 500. Please logout and login again to continue.」というエラーが発生する問題について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

Cisco ECE

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、1500のエージェント導入と30台のサーバを備えたECE 12.0.1 ES3 ET1&2に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してく ださい。

問題:チャットエントリポイントにアクセスするときにエラーコ ード500

ECE Webページから**Departments >> Service >> Chat >> Entry Pointsにアクセスする**と、エラー メッセージが表示されます。 There was a problem processing your request. The request failed with HTTP error code 500. Please logout and login again to continue further.

Support Information:			
URL:			
https:// <fqdn></fqdn> system/web/view/pl	<pre>latform/admin//</pre>	//controller/live/admin/entrypoint	/getallen
trypoints.jsp			
HTTP Code:500			
Session:			
Time:			
T THE CALE CHART CHART - AMININGANON CORONE - INCOME CAPITOR			
System/web/view/platform/common/login/top.jsp?partition	nld=1&isAspectUser=false&locale=&localLogin=false&m	nainConsole=1	
Administration 🚓 Search 🚱			
Tree: Administration			
O × C	🚹 🖬 🐹 🕈 Entry Points On En	try Points Off	
- CAdministration	Name *		Description
Partition: default	Departments		Departments
Departments	Partition: default		Partition Resources
Calendar			
4 12 Chat			
Entry Points			
C Messaging Adapters			
Classifications			
Dictionaries			
▷ 🖾 Email		Enterprise Chat & Email Message	×
Integration		Stern/web/view/platform/admin/list.jsp	<u><u>∩</u></u>
E Macios			
Settings			
🖻 🫅 User		There was a problem procession upper request. The request failed with HTTD error	
Workflow		code 500. Please logout and login again to continue further.	
	Droportion Entry Deints		
	Properties, Entry Points	Support information:	
		URL:https://	
	General	troller/live/admin/entrypoint/getallentrypoints.jsp	
	Name	HTTP Code: 500	
	Name	Time: Thu May 21 15:03:58 MST 2020	
	Description		
		Log Out Now	

これは新しいインストールであり、一部のWebサーバだけでこの問題が発生しました。また、このセクションでのみエラーが表示されます。

解決方法

ページを表示するために、getallentrypoints.jspファイルが呼び出されました。

別のWebサーバでテストし、[Entry Points]ページが正常に動作したかどうかを確認します。

ファイルの場所:

C:\Cisco\jetty\work\12.0.1.3\eService.war\webapp\web\controller\live\admin\entrypoint



この問題を解決する手順:

ステップ1:シスコサービスの停止

ステップ2:すべてのJavaプロセスがタスクマネージャで停止していることを確認します。そう でない場合は、手動で終了します。

ステップ3: jettyフォルダの名前をjetty_oldに変更します。元のフォルダをバックアップします。 ステップ4:シスコサービスの開始

ステップ5:すべてのJavaプロセスが再起動するまで待ちます。これには時間がかかることがあります。

実行した手順を実行すると、問題は正常に解決されます。