

Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0 : 「Error While Handling The Input Request」の エラーメッセージ

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[解決策 3](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

UCCX AppAdminページとの Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 設定を変更することを試みる時 ブラウザウィンドウで受け取られる。

この資料はこのエラーメッセージおよびソリューションで問題を解決するために情報を提供したものです。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Ciscoカスタマー 応答ソリューション (CRS) 4.5(x)

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 5.0(x) および 7.0(x)

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たものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

アプリケーションまたはリソース マネージャ連絡先マネージャ (RMCM) リソース グループ、またはアップロード スクリプト/プロンプトを追加することをまたは UCCX AppAdmin ページで新しい統一された CM テレフォニー トリガーを作成を試みるときこれらのエラーメッセージの 1 つはブラウザウィンドウで受け取られます:

- このスクリーンショットはこのエラーメッセージを表示する:`Error while handling the input request`
- または、このエラーメッセージが現れます:`The page can not be displayed`

このエラーは UCCX のバックアップかパッチ オペレーションが正常に完了しなかったら発生します。バックアップかパッチ オペレーションが実行されたとき、バックアップ/復元またはパッチ オペレーションは発生することを示すために一時的に修正される複数のフラグがあります。これらのフラグが示すときオペレーションは発生します、UCCX AppAdmin から修正が割り当てられません。時々、これらのフラグはスタックしている得、このセクションで述べられる問題は発生します。

解決策 1

この問題を解決するために CET (`cet.bat`) ツールのアーカイブ 設定からのこれらのフラグをクリアする必要があります。次の手順を実行します。

1. これは CET ツールで設定されるこれらのフラグのスクリーンショット例です:を探します。これらのフラグをクリアするためにこれらのステップを完了して下さい:UCCX サーバで、`C:\Program Files\wfvavid` に行き、`cet.bat` ファイルをダブルクリックして下さい。このツールの使用についての警告で『No』をクリックして下さい。左ペインでは、この構成オブジェクト オブジェクト・タイプをダブルクリックして下さい:

`com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig`. 右側のペインで、ノードに返される行をダブルクリックします。New ウィンドウで、

`com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig` タブをクリックして下さい。アーカイブ タブをクリックして下さい。これらのフィールドのためのコンテンツを取除き、二重引用符だけ残して下さい:`ID` に関しては、エントリを削除し、そのフィールドをブランクのままにして下さい。の下で区分しましたり、ヌル フィールドおよび IP アドレスを削除し、IP のための二重引用符だけ残します。変更が実施されることができるよう『OK』をクリックして下さい。これはクリアされたアーカイブ フラグのスクリーンショット例です:

2. 次に CET ツールで、この構成オブジェクト オブジェクト・タイプのダブルクリック間、:`com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` : 右側のペインでは、行のダブルクリックはノードのために戻りましたNew ウィンドウで、`com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` タブをクリ

ックして下さい。これらのフィールドのためのコンテンツを取除き、二重引用符だけ残して下さい: 変更が実施されることができるよう『OK』をクリックして下さい。CET ツールを開いて下さい。これは削除された エントリのスクリーン ショット例です:

3. Appadmin の必要な変更を行なえます今はずです。

解決策 2

request.com.cisco.app.ApplicationException レシーブ なら: ClusterMutex
com.cisco.config.ConfigException : -: config CET クラスタ仕様のミューテックス ロックをIPCC
に言及されているように設定をロックします: ミューテックス ロック エラーを解決して下さい。

解決策 3

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. > wfavvid > ClusterData > デフォルト > CRS サーバの
com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig 『Program Files』 を選択して下さい。
2. .default.xml.old に .default.xml ファイルの名前を変更して下さい。たとえば、
1.1258891010.default.xmlto 1.1258891010.default.xml.old 変更して下さい
3. Windows Men u から、サービス Cisco Unified CCX Node Manager を Start > Programs >
Administrative Tools > Services の順に選択し、再開して下さい。

問題

UCCX appadmin 管理 コンソール ページはログインに試みるときエラーを示します。これは、次のエラー メッセージです。

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

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 位置でプライマリ サーバの Appadmin フォルダを、C:\Program Files\wfavvid\tomcat
_appadmin \ webapps 削除して下さい。
2. Windows サービス ツール Services.msc からのプライマリ ノードの Cisco Unified CCX
Node Manager サービスを再開して下さい。
3. 少なくとも 5-7 分を待ち、ことサービス全員が開始した確かめて下さい、Node Manager が
含まれている、そしてことを作動中である。
4. C:\Program Files\wfavvid\tomcat _appadmin \ webapps フォルダを再度チェックし、Appadmin
フォルダが作り直されたかどうか参照して下さい。
5. 問題がプライマリ サーバで解決されること AppAdmin にログインすることを試みて下さい
。
6. 第 2 サーバでまた Node Manager を再起動して下さい。 フェールオーバー再度プライマリ
サーバに戻ってこの。

関連情報

- [CRS Appadmin へのログインはエラーメッセージと失敗します「Cisco JTAPI クライアントバージョン矛盾している」が](#)
- [入力 request.java.lang.runtimeException の処理時のエラー： クラスタ構成を取得できない](#)
- [CRS 設定中の「Error While Handling The Input Request」のエラーメッセージ](#)
- [IPCC： 相互排他ロック エラーのトラブルシューティング](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)