

# IPCC : ミューテックス ロック エラーを解決して下さい

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[ソリューション 1 - DC Directory 環境に関しては](#)

[ソリューション 2 - Active Directory 環境に関しては](#)

[エラー : ClusterMutex を得ることができません](#)

[解決策](#)

[UCCX ミューテックス ロック エラー](#)

[問題 1](#)

[解決策](#)

[問題 2](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

Cisco Unified Contact Center Express 環境では、ユーザは Cisco Customer Response Solution ( CRS ) Admin の Java Telephony Application Programming Interface ( JTAPI ) トリガーのトリガー情報セクションの設定を変更できません。JTAPI トリガーのトリガー情報セクションのアプリケーションを変更しようとする、次のエラー メッセージが MADM ログに表示されま

```
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
```

この資料にこれらのミューテックス ロック エラーを解決する方法を記述されています。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CRS
- Cisco Unified Contact Center Express
- DC Directory 管理
- Active Directory

## 使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 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

ユーザが Cisco CRS アプリケーション Admin を使用して JTAPI トリガー/アップロード プロンプトまたはスクリプトをアップデートするときにこのエラーメッセージが現れます:

```
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
```

これはロック エントリが Lightweight Directory Access Protocol ( LDAP ) で抜けているとき既知問題です。この問題は Cisco バグ ID [CSCsd13553](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) によって文書化されています。

## ソリューション 1 - DC Directory 環境に関しては

これが DC Directory 環境である場合、問題を解決するのにこのソリューションを使用して下さい。

注: ようにディレクトリ マネージャ必要な変更を行なうために DC Directory にマネージャを記録する必要があります。

1. DC Directory LDAP では、> [プロファイル] > ロックし、> Locks.00000000 このリストが表示すると同時にこれらのミューテックス ロック エントリが指名されることを確認します『CCN Apps』を選択して下さい > クラスタ化します:

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

2. ステップ 1 のエントリのうちのどれかが抜けていることなら名前のサフィックス、それから

それらはステップ 1.のリストを完全に一致するために名前を変更される必要があります。注: lockExpiration エントリを無視できます。それは必要としません名前のサフィックスを。

- lock\_\_ のエントリは完全に抜けています、それらを手動で追加する必要があります。 エントリを追加するために、これらのステップを完了して下さい:注: lockApplicant 例示専用で使用されます。 Locks.00000000 を右クリックし、> ciscoCCNocConfigInfoCES 『New』 を選択して下さい。 lockApplicant ように名前を入力して下さいか。空にし、『Enter』を押して下さい。 Next ウィンドウで、入力文字列型の値 ボックスで x を『Add』 をクリックし、入力して下さい。 次に [OK] をクリックします。もう一度 [OK] をクリックします。
- これらのエントリすべてはきちんと指名されることを確認したら、これらのエントリに x ( x ) 小文字で設定される値があることを確認して下さい:

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

注: このステップの lockExpiration エントリを無視して下さい。 その値は x.ではないはずで。これらのロック入口値のうちのどれかが x で設定されない場合、x.でそれらを設定して下さい。

## ソリューション 2 - Active Directory 環境に関しては

Active Directory ( AD ) 統合がある場合ロック パラメータを変更するために、 [編集します ADSI](#) を使用する必要があります。 AD 環境の問題を解決するためにこれらのステップを完了して下さい:

- AD サーバで、 **Active Directory Services Interface ( ADSI )** を編集するユーティリティを開くときディレクトリ スキーマを参照できます。それから dc=xxxxxx へのドリル ダウン、  
dc=com、 ou=Cisco、 ou=CCNApps、 ou=clusters、 ou= <profilename>、 ou=Locks、  
ou=Locks.000000000。
- このリストが示すと同時にロック エントリが指名されることを確認して下さい:  
lockApplicant?empty  
lockOwner?empty  
lockUsage?empty,  
lockUserInfo?empty  
lockUserTimestamp?empty
- ステップ 2 のエントリのうちのどれかが抜けていることなら名前のサフィックスを、ステップ 2.のリストを完全に一致するためにそしてそれらは名前を変更される必要があります。
- lock\_\_ のエントリは完全に抜けています、そしてそれらを手動で追加する必要があります。 エントリを追加するためにこれらのステップを完了して下さい:注: lockApplicant 例示専用で使用されます。 Locks.00000000 を右クリックし、> オブジェクト > ciscoCCNocConfigInfoCES 『New』 を選択して下さい。 lockApplicant ように名前を入力して下さいか。空にし、『Next』を押して下さい。 Next ウィンドウで、属性を『More』 をクリックして下さい。 選り抜きからプルダウン メニューを表示する特性は ciscoCCNatConfigInfoCESValue を選択します。 編集アトリビュート: ボックスは、 x を入力し、『Add』 をクリックします。 [OK] をクリックします。 [Finish] をクリックします。
- すべてのエントリはきちんと指名されることを確認したら、これらのエントリに x ( x ) 小文字で設定される値があることを確認して下さい:

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

lockUserTimestamp?empty

注: このステップの lockExpiration エントリを無視して下さい。その値は x. ではないはずで  
す。これらのロック入口値のうちのどれかが x で設定されない場合、x でそれらを設定する  
ためにこれらのステップを完了して下さい: lockApplicant を右クリックして下さいか。空に  
し、『Properties』を選択して下さい。注: lockApplicant 例示専用で使用されます。属性か  
ら: ボックスは、選定された ciscoCCNatConfigInfoCESValue 『Edit』をクリックし。値の  
既存のエントリをハイライト表示して下さい: ボックスはどれも無い場合) 『Remove』を  
クリックし、(スキップして下さい。追加するべき値: ボックスは、型 X 『Add』をクリッ  
クし。次に [OK] をクリックします。[Apply] の次に [OK] をクリックします。

## エラー : ClusterMutex を得ることができません

ユーザが Customer Response Solutions 管理 アプリケーションのエージェントのコール ラップ  
アップ時間を設定したときに、このエラー メッセージが現れます:

```
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.]
```

## 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. CRS サーバの C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\ フォルダに行ってください。
2. com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak に com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig フォ  
ルダの名前を変更して下さい。
3. Restart ノード マネージャ。

Restart ノード マネージャに希望しない場合、MutexLocks をクリアするもう一つの方法はここに  
あります:

1. CET を 『Start』 をクリックし、入力して下さい。
2. ポップアップ メッセージで 『No』 を選択して下さい。
3. 左にあるリストの com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig を見つけ、クリックして下さい。
4. 右にある 1 つのレコードをダブルクリックして下さい。
5. 上にある com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig タブを選択して下さい。
6. 空ではないフィールドをクリアして下さい。

## UCCX ミューテックスはエラーをロックします

### 問題 1

リソースのスキルを変更することを試みるときこのエラーは受け取られます:

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

## 解決策

このエラーはこれらの問題の 1 つが原因で発生する場合があります:

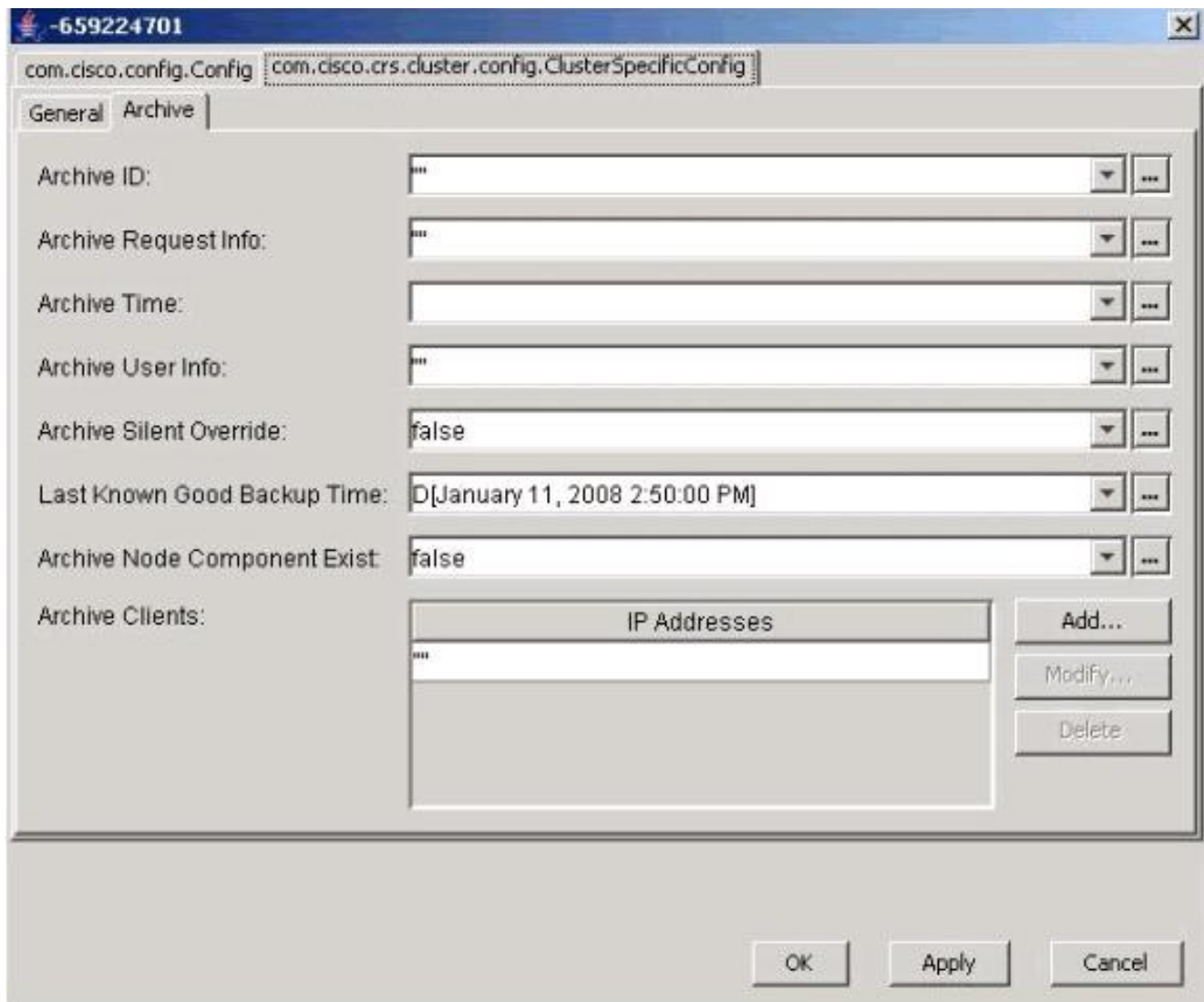
- バックアッププロセスはないロック DB からクリアが、ロックおよびアーカイブは両方のサーバできれいです。
- ロック config ファイルは問題があるかもしれません。具体的には、サーバはそれから読むことができませんか、または中 XML ファイル破損するようになりました。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ロックおよびアーカイブが両方のサーバできれいであることを CET から確認して下さい。
2. NIC 順序およびその cliconfg が正しく設定されることを確認して下さい。
3. CRS サーバの C:\program files\wfaavid\ClusterData\Default\ フォルダに行ってください。
4. **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak** に **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** フォルダの名前を変更して下さい。
5. クラスタをリブートして下さい。

DB で設定するミューテックスロックを確認するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Start > Run の順に進み、**cet** を打ち込み、『Enter』を押して下さい。
2. ウィンドウがポップアップすると『No』をクリックして下さい。
3. 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.**
4. 右側のペインでは、ノードのために戻る行をダブルクリックして下さい。
5. 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。
6. **アーカイブ** タブをクリックして下さい。アーカイブ ID に関する二重引用符で存在する何でも要求情報をアーカイブするか、ユーザ情報をアーカイブするか、またはクライアントをアーカイブしたら、内容を削除して下さい、しかし二重引用符を残して下さい。



[Apply] をクリックします。

7. 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。

8. 上にある **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** タブを選択して下さい。ロック所有者に関する二重引用符で存在する何でも使用をロックするか、またはユーザ情報をロックしたら、内容を削除して下さい、しかし二重引用符を残して下さい。

422783510

com.cisco.config.Config com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig

Lock Owner: ""

Lock Usage: ""

Lock User Info: ""

Lock Expiration: D[April 29, 2009 3:15:28 PM]

OK Apply Cancel

[Apply] をクリックします。

9. 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。

10. 2 つの UCCX サーバがある場合第 2 ノードで同じプロシージャを行って下さい。

## 問題 2

既存の設定をアップデートを試みるときのエラーは受け取られます:

```
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
```

および Restart ノード マネージャがリブートする場合、RMCM サブシステムは初期化状態にはまり込みます。ロックをリリースを試みるときのいくつかの属性を削除し、新しいものを作成しなければなりません。その結果、LDAP は時々エラーを投げます。これ作成されないために帰因しない原因。ここから先は、Appadmin どのオペレーションでも ClusterMutex エラーという結果に終り、ClusterMutex ロックを得ることができないのでエンジンの再始動は RmCm を初期化状態のままになっています。

## 解決策

lockApplicant エントリを追加するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Locks.xxxxxxx を右クリックし、> ciscoCCNocConfigInfoCES 『New』 を選択して下さい。
2. lockApplicant ように名前を入力して下さいか。空にし、『Enter』 を押して下さい。
3. Next ウィンドウで、入力文字列型の値 ボックスで、入力します x.を『Add』 をクリックすれば。
4. [OK] をクリックします。

これは Cisco バグ ID [CSCsd13553](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) で文書化されています。

## 関連情報

- [CRAThere はエラーでデータベースに読んでいるか、または保存します。 CRS 3.x の CSQ、技術、またはリソース情報をアップデートすると Admin エラーメッセージに現われま](#)  
[す連絡して下さい](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0 : "「Error While Handling The Input Request」](#)  
[のエラー メッセージ](#)
- [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](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express サポート](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)