

IPCC : 相互排他ロック エラーのトラブルシューティング

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](#)

[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 - アクティブ ディレクトリ 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](#)

概要

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 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あることが推奨されます。

- Cisco CRS
- Cisco Unified Contact Center Express
- DC ディレクトリ管理
- 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。

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

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ように試みるとき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の障害です。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: 必要な変更を行なうためにようにディレクトリ マネージャ DC Directory マネージャにログイン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 このリストが示す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.でそれらを設定して下さい。

ソリューション 2-アクティブ ディレクトリ 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: ボックスはどれもない場合) 『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\wfvavid\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

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\wfavvid\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、ノードに返される行をダブルクリックします。
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、コンテンツを削除して下さい、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方法をロックするか、またはユーザ情報をロックしたら、コンテンツを削除して下さい、しかし二重引用符を残して下さい。[Apply] をクリックします。
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 ノードで同じプロセスを行ってください。

問題 2

現在のコンフィギュレーションをアップデートすることを試みるときのエラーは受け取られません:

```
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ステートにはまり込みます。ロックをリリースすること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 を初期化ステート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](#)