

# IPCC: Fouten in draaikolk voor probleemoplossing

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing 1 - voor de DC-adresomgeving](#)

[Oplossing 2 - voor een actieve map](#)

[Fout: Kan ClusterMutex niet kopen](#)

[Oplossing](#)

[Fout in UCCX Mutex-vergrendeling](#)

[Probleem 1](#)

[Oplossing](#)

[Probleem 2](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [Inleiding](#)

In een Cisco Unified Contact Center Express-omgeving kan een gebruiker geen configuraties wijzigen in de activeringsinformatie-sectie van de JTAPI-triggers (Java Telephony Application Programming Interface) op de Cisco Customer Response Solutions (CRS) Admin. In de poging om de toepassing in het activiteitsinformatigedeelte van de JTAPI-triggers te wijzigen, verschijnt deze foutmelding in het MADM-logbestand:

```
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
```

Dit document beschrijft hoe u deze fout van het ziekenhuisslot kunt oplossen.

## [Voorwaarden](#)

## [Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CRS-S
- Cisco Unified Contact Center Express
- DC-adresbeheer
- Actieve map

## Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

## Probleem

Wanneer een gebruiker probeert de JTAPI Triggers/upload aanwijzingen of scripts bij te werken met behulp van de Cisco CRS Application Admin, verschijnt deze foutmelding:

```
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
```

Dit is een bekend defect wanneer een vergrendelingangssignaal ontbreekt in het Lichtgewicht Directory Access Protocol (LDAP). Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco bug-ID [CSCsd13553](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

## Oplossing 1 - voor de DC-adresomgeving

Als dit een DC Directory-omgeving is, gebruik dan deze oplossing om het probleem op te lossen.

**Opmerking:** U moet in de DC Directory Manager inloggen als Map Manager om de gewenste wijzigingen door te voeren.

1. Kies in de DC-map LDAP **CCN-apps > clusters > [profiel] > Locks > Locks.00000000** en **bevestig dat deze mutex-vergrendelingen worden genoemd zoals in deze lijst wordt aangegeven:**

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

2. Als een van de ingangen in stap 1 ontbreekt, is het `lege` achtervoegsel in hun naam vereist,

dan moet de naam ervan worden gewijzigd om exact overeen te komen met de lijst in stap 1. **Opmerking:** U kunt de ingang `lockExpiration` negeren. Het `lege` achtervoegsel in de naam is niet nodig.

- Als een van de `lege` items van `lock___?` compleet ontbreken, moet u ze handmatig toevoegen. Voltooi de volgende stappen om de tekst toe te voegen: **Opmerking:** De `lockApplication?` `lege` waarde wordt alleen gebruikt voor illustratiedoeleinden. Klik met de rechtermuisknop op **Locks.00000000** en selecteer **Nieuw > ciscoCCNocConfigInfoCES**. Voer de naam in als `lockApplication?` `leeg` en druk op **ENTER**. Klik in het volgende venster op **Add** en voer `x` in het vakje Voer String-waarde in. Klik vervolgens op **OK**. Klik nogmaals op **OK**.
- Zodra u hebt bevestigd dat al deze items correct zijn genoemd, bevestig dat deze items de waarde hebben die is ingesteld als `x` (kleine letters `x`):

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

**Opmerking:** negeren de ingang `lockExpiration` in deze stap. De waarde moet *niet* `x` zijn. Als een van deze waarden voor vergrendeling niet als `x` is ingesteld, moet u ze vervolgens als `x` configureren.

## Oplossing 2 - voor een actieve map

Als u een Active Directory (AD) integratie hebt, moet u dit gebruiken [ADSI bewerken](#) om de vergrendelingsparameters te wijzigen. Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen in een AD-omgeving:

- Op de AD server kunt u door uw indexschema bladeren wanneer u het **ADSI-hulpprogramma (Active Directory Services Interface)** opent. Voer vervolgens naar `dc=xxxxx, dc=com, ou=Cisco, ou=CCNApps, ou=clusters, ou= <profilename>, ou=Locks, ou=Locks.000000000`.
- Controleer of de vergrendelingen worden genoemd zoals in deze lijst wordt weergegeven:

```
lockApplicant?empty  
lockOwner?empty  
lockUsage?empty,  
lockUserInfo?empty  
lockUserTimestamp?empty
```
- Als een van de lemma's in stap 2 ontbreekt, dan moet het `lege` achtervoegsel in hun naam worden genoemd om precies de lijst in stap 2 aan te passen.
- Als een van de `lege` waarden van `lock___?` compleet ontbreekt, moet u ze handmatig toevoegen. Voltooi deze stappen om de tekst toe te voegen: **Opmerking:** De `lockApplication?` `lege` waarde wordt alleen gebruikt voor illustratiedoeleinden. Klik met de rechtermuisknop op **Locks.00000000** en selecteer **Nieuw > object > ciscoCCNocConfigInfoCES**. Voer de naam in als `lockApplication`, `leeg` en druk op **Next**. Klik in het volgende venster op **Meer kenmerken**. Selecteer in het keuzemenu Selecteren een eigenschap die u wilt aantrekken, de optie `ciscoCCNatConfigInfoCESValue`. In het kenmerk Bewerken: Typ `x` in het vakje en klik op **Toevoegen**. Klik op **OK**. Klik op **Voltoeien**.
- Zodra u hebt bevestigd dat alle items correct worden genoemd, bevestig dat deze items de waarde hebben die is ingesteld als `x` (kleine letters `x`):

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

```
lockUserInfo?empty  
lockUserTimestamp?empty
```

**Opmerking:** negeren de ingang `lockExpiration` in deze stap. De waarde moet *niet x* zijn. Als een van deze waarden voor vergrendeling niet als *x* zijn ingesteld, dan voltooit u deze stappen om ze als *x* te configureren: Klik met de rechtermuisknop op **vergrendelingshandeling?** **leeg** en kies **Eigenschappen**. **Opmerking:** De `lockApplication?` lege waarde wordt alleen gebruikt voor illustratiedoeleinden. Van de Kenmerken: Selecteer in het dialoogvenster **ciscoCCNatConfigInfoCESValue** en klik op **Bewerken**. Markeer het bestaande item in de waarden: en klik op **Verwijderen** (overslaan als er geen bellen zijn). In de toe te voegen waarde: Typ in het vakje, type *x* en klik op **Toevoegen**. Klik vervolgens op **OK**. Klik op **Toepassen** en vervolgens op **OK**.

## Fout: Kan ClusterMutex niet kopen

Wanneer de gebruiker de tijd voor het invullen van oproepen voor de agents in de toepassing Customer Response Solutions Administration instelt, verschijnt deze foutmelding:

```
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.]
```

## Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Ga naar de **C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\**-map op de CRS-server.
2. Hernoemen de map **com.cisco.com.cisco.com.cluster.fig.fig.** **LockConfig** naar **com.cisco.crs.cluster.Configuration.LockConfig.bak**.
3. Start Node Manager opnieuw.

Als u Node Manager niet wilt opnieuw starten, is hier een andere manier om MutexLocks te wissen:

1. Klik op **Start** en type **CET**.
2. Klik op **Nee** in het pop-upbericht.
3. Vind en klik op **com.cisco.com.cluster.cluster.fig.Configuration.** in de lijst links.
4. Dubbelklik op één record rechts.
5. Selecteer het tabblad **com.cisco.crs.cluster.fig.LockConfig** aan de bovenzijde.
6. Alle velden die niet leeg zijn, wissen.

## Fout in UCCX Mutex-vergrendeling

### Probleem 1

Wanneer u de vaardigheden van een resource probeert te veranderen, wordt deze fout ontvangen:

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

## Oplossing

Deze fout kan optreden vanwege een van deze problemen:

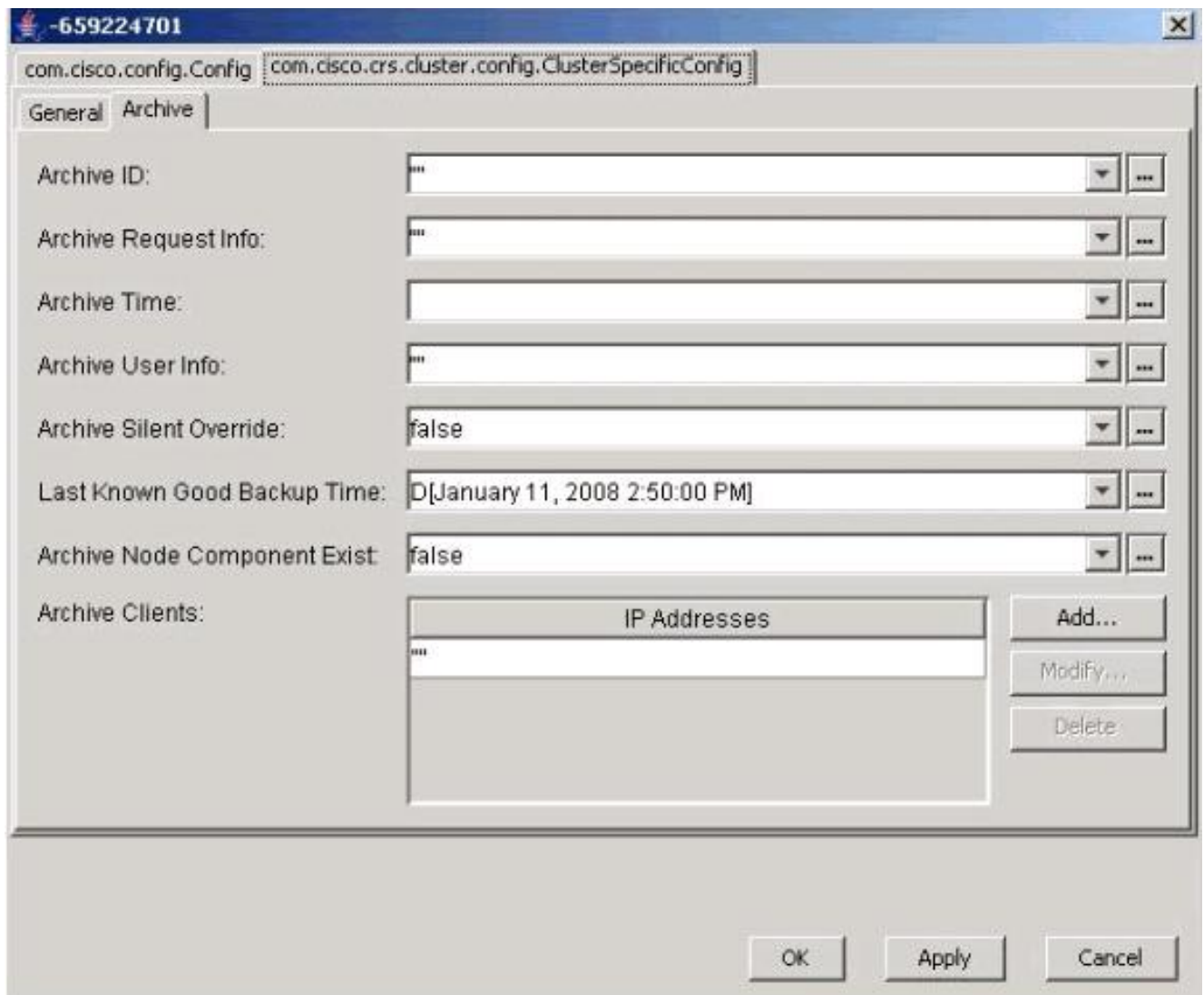
- Het back-upproces heeft de vergrendeling van de DB niet losgelaten, maar de sloten en de Archief zijn op beide servers schoon.
- Het bestand van de vergrendelingsconfiguratie kan problemen hebben. De server kan er niet vanaf lezen of het XML bestand erin is beschadigd.

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Controleer vanuit de CET of de sloten en de Archief op beide servers schoon zijn.
2. Controleer de NIC-volgorde en klik op de juiste instelling.
3. Ga naar de **C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\**-map op de CRS-server.
4. Hernoemen de map **com.cisco.com.cisco.com.cluster.fig.fig.. LockConfig** naar **com.cisco.crs.cluster.Configuration.LockConfig.bak**.
5. Herstart de Cluster.

Voltooi deze stappen om de Mutex-blokkering op de DB te controleren:

1. Ga naar **Start > Start**, type in **cet** en druk op **ENTER**.
2. Klik op **Nee** wanneer het venster verschijnt.
3. Dubbelklik in het linker deelvenster op dit configuratietype:  
**com.cisco.com.com.cisco.rs.cluster.Configuration.ClusterSpecificConfig**.
4. Dubbelklik in het rechter deelvenster op de rij die voor het knooppunt is geretourneerd.
5. Klik in het nieuwe venster op het tabblad  
**com.cisco.com.com.cluster.fig.Configuration.ClusterSpecificConfig**.
6. Klik op het tabblad **Archief**. Als er iets in dubbele aanhalingen bestaat betreffende Archief-ID, Archief-aanvraag-informatie, Archief-gebruikersinformatie, of Archief-client, verwijder de inhoud maar laat de dubbele quote achter.



Klik op **Toepassen**.

- Klik op **OK** om de wijzigingen van kracht te laten worden.
- Selecteer het tabblad **com.cisco.crs.cluster.fig.LockConfig** aan de bovenzijde. Als er iets in dubbele quotes betreffende Lock Owner, Lock Gebruik of Lock User Info bestaat, verwijder de inhoud maar laat de dubbele quotes achter.

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

Klik op **Toepassen**.

9. Klik op **OK** om de wijzigingen van kracht te laten worden.

10. Voer dezelfde procedure in het tweede knooppunt uit als u twee UCCX-servers hebt.

## Probleem 2

Wanneer u een bestaande configuratie probeert bij te werken, wordt deze fout ontvangen:

```
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
```

Als u Node Manager opnieuw start en opnieuw start, wordt het RMCM-subsysteem vastgezet in de Initialiserende staat. Wanneer u probeert het slot op te heffen, moet u een aantal eigenschappen verwijderen en nieuwe eigenschappen creëren. Hierdoor maakt LDAP soms een fout. Dit veroorzaakt dat de eigenschap niet wordt gecreëerd. Vanaf dit punt zal elke Apadmin-handeling resulteren in een ClusterMutex-fout en zal een nieuwe start van de motor ertoe leiden dat RmCm in de Initialiserende staat blijft steken omdat het niet het ClusterMutex-slot kan verkrijgen.

## Oplossing

Voltooi deze stappen om de vermelding **van de vergrendelingshandel** toe te voegen:

1. Klik met de rechtermuisknop op Locks.xxxxx en kies **New > ciscoCCNocConfigInfoCES**.
2. Voer de naam in als **lockApplication?leeg** en druk op **ENTER**.
3. Klik in het volgende venster op **Add** en voer **x** in het veld String-waarde in.
4. Klik op **OK**.

Dit is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCsd13553](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

## Gerelateerde informatie

- [CRAThere is een fout geweest tijdens het lezen of opslaan in de database. Neem contact op met de foutmelding Admin wanneer u CSQ, vaardigheden of resource informatie in CRS 3.x bijwerkt.](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express versie 5.0/7.0: Fout bij verwerken van invoeraanvraag" foutbericht](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Ondersteuning van Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)