

Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: “Erro ao segurar Mensagem de Erro do pedido da entrada”

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Solução 3](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Quando você tentar mudar a configuração do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) com o a página appadmin UCCX, o erro quando segurar o mensagem de erro de solicitação da entrada for recebida na janela de navegador.

Este documento fornece a informação neste Mensagem de Erro e na solução a fim resolver a edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Solução de resposta do cliente Cisco (CR)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Solução de resposta do cliente Cisco (CR) 4.5(x)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 5.0(x) e 7.0(x)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

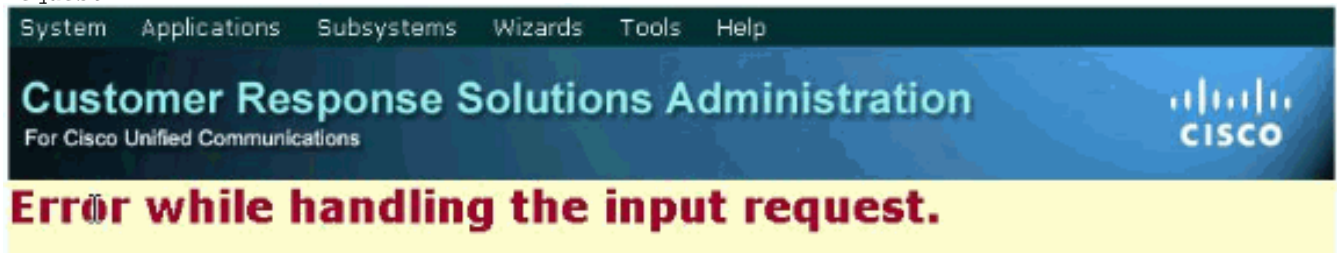
Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Quando você tenta adicionar um aplicativo ou um grupo de recursos do gerente do Gerente-contato do recurso (RMCM), ou scripts da transferência de arquivo pela rede/alertas ou criar um disparador unificado novo da telefonia CM com a página appadmin UCCX, um destes Mensagens de Erro está recebido na janela de navegador:

- Este tiro de tela indica este Mensagem de Erro:Error while handling the input request



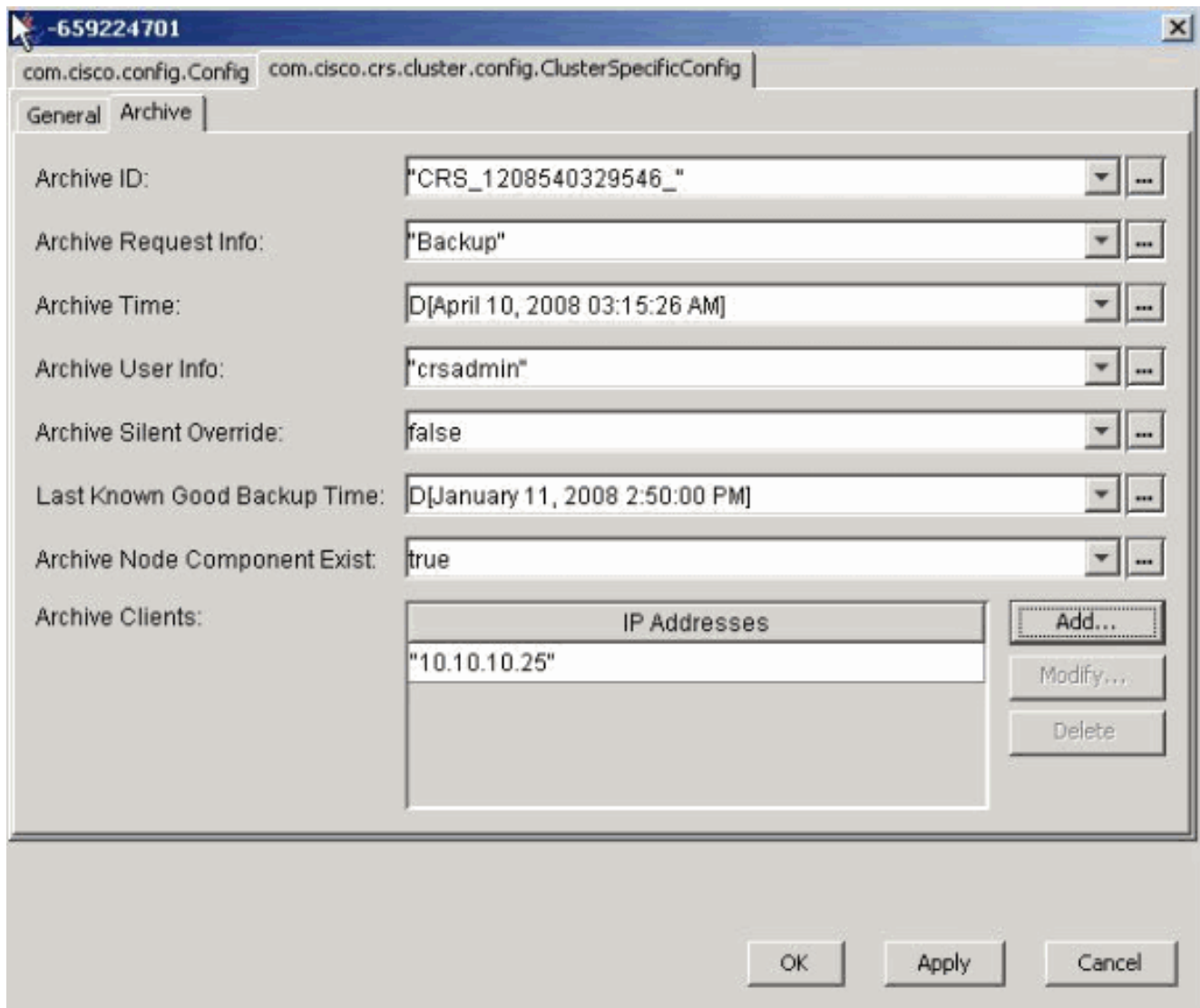
- Ou, este Mensagem de Erro aparece:The page can not be displayed

Este erro ocorre quando uma operação do backup ou da correção de programa em UCCX não foi terminada com sucesso. Quando uma operação do backup ou da correção de programa é executada, há diversas bandeiras que são alteradas temporariamente para mostrar que um alternativo/restauração ou uma operação da correção de programa ocorrem. Quando estas bandeiras indicam uma operação ocorre, a seguir nenhuma alteração é permitida do AppAdmin UCCX. Às vezes, estas bandeiras obtêm coladas e a edição mencionada nesta seção ocorre.

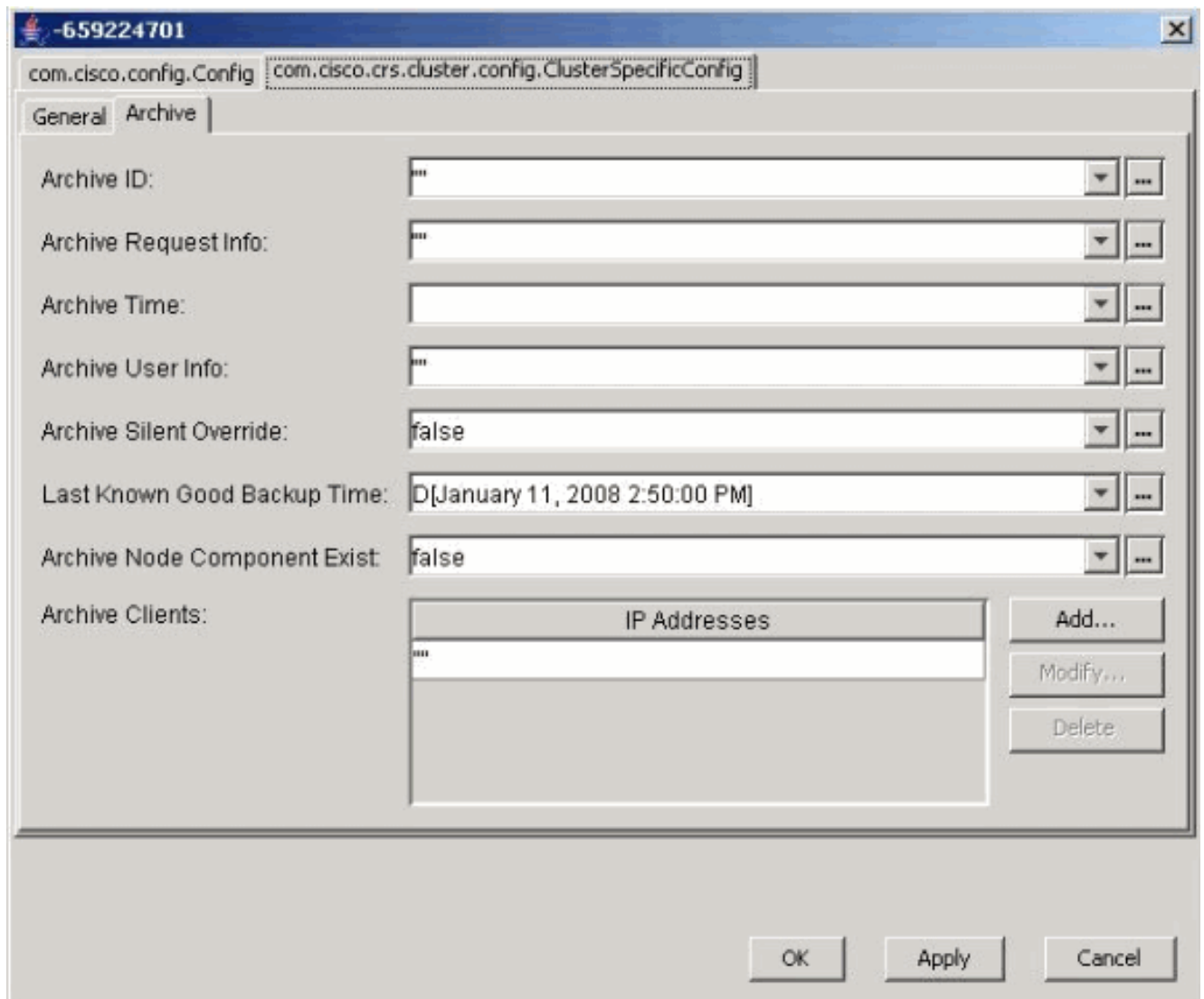
Solução 1

Você precisa de cancelar estas bandeiras da configuração do arquivo na **ferramenta** CET (**cet.bat**) a fim resolver esta edição. Conclua estes passos:

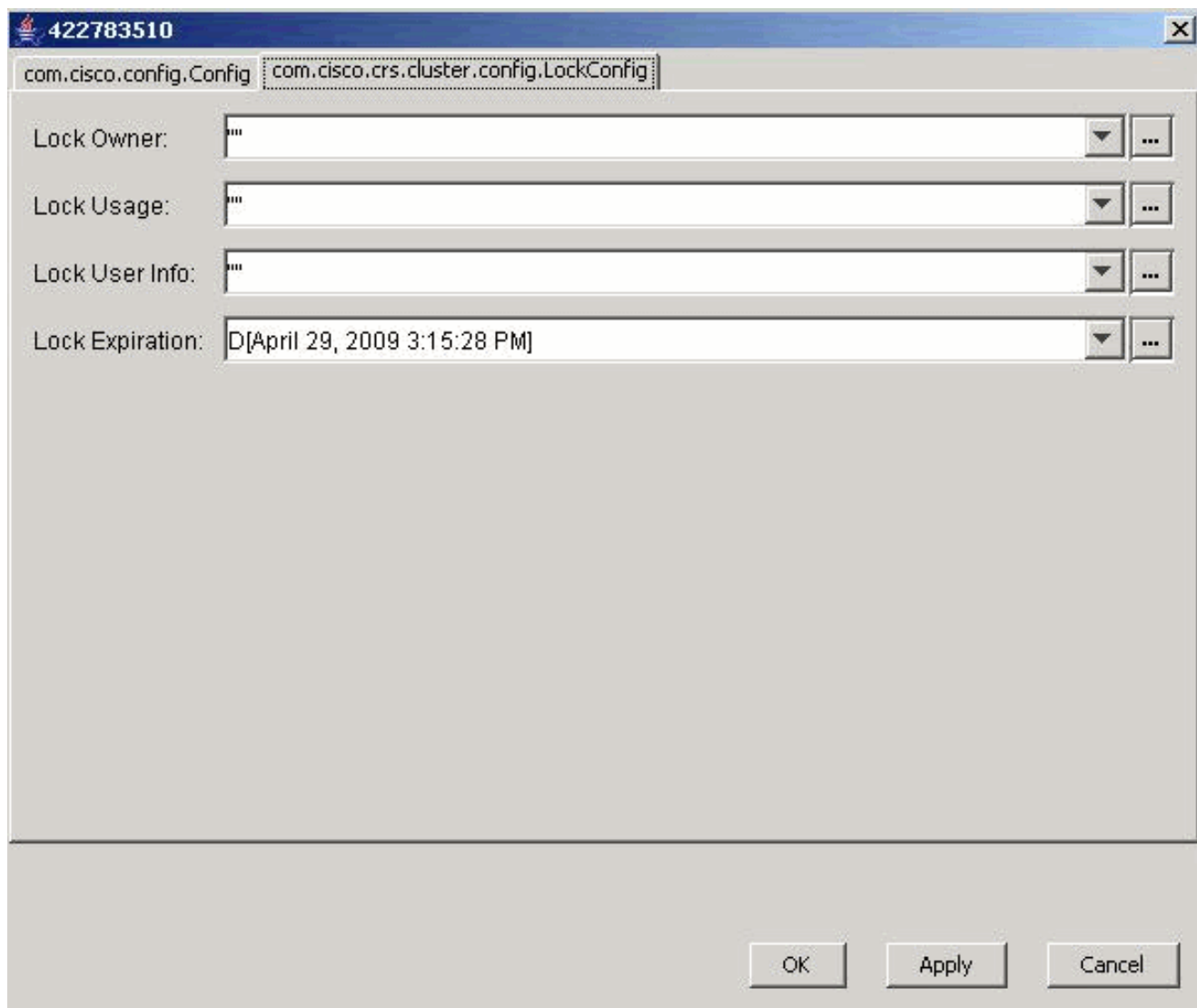
1. Este é um tiro de tela do exemplo destas bandeiras que são ajustadas na ferramenta CET:



. Termine estas etapas a fim cancelar estas bandeiras: No server UCCX, vá a C:\Program Files\wfavvid e fazer duplo clique no **arquivo cet.bat**. Clique **não** no aviso sobre o uso desta ferramenta. No painel esquerdo, fazer duplo clique neste tipo de objeto da configuração: `com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig`. No painel à direita, clique duas vezes na linha retornada para o nó. Na nova janela, clique a **aba com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**. Clique a aba do **arquivo**. Remova os índices para estes campos e deixe somente aspas duplas: Arquivo o ID Arquivo a informação do pedido Arquivo a informação sobre o usuário Pelo tempo do arquivo, remova a entrada e saia desse campo vazio. Sob o arquivo os clientes seccionam, suprimem do campo nulo e do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT e deixam somente as aspas duplas para o IP. Clique a **APROVAÇÃO** para que as mudanças tomem o efeito. Este é um tiro de tela do exemplo de bandeiras canceladas do arquivo:



2. Em seguida, quando na ferramenta CET, clique duas vezes neste tipo de objeto da configuração: `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` e terminam estas etapas: No painel direito, o clique duas vezes na fileira retornou para seu nó Na nova janela, clique a aba `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig`. Remova os índices para estes campos e deixe somente aspas duplas: Trave o proprietário Trave o uso Trave a informação sobre o usuário Clique a **APROVAÇÃO** para que as mudanças tomem o efeito. Feche a ferramenta CET. Este é um tiro de tela do exemplo de entradas canceladas do fechamento:



3. Você deve agora poder fazer alterações necessárias no Appadmin.

Solução 2

Se você é recebe o erro ao segurar a entrada `request.com.cisco.app.ApplicationException: não pode adquirir ClusterMutex com.cisco.config.ConfigException: Armazene o registro da configuração - erro: o Mensagem de Erro para fora cronometrado solicitação de configuração, vai ao CET e cancela os fechamentos dos mutex no específico do conjunto e trava a configuração como mencionado no IPCC: Pesquise defeitos erros do fechamento dos mutex.`

Solução 3

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Escolha arquivos de programa > wfavvid > ClusterData > padrão > `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` no servidor CRS.
2. Rebatize o arquivo `.default.xml` a `.default.xml.old`. Por exemplo, mude `1.1258891010.default.xml`to `1.1258891010.default.xml.old`.
3. Do menu de Windows, escolha o iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços e reinicie o serviço Cisco CCX unificado Node Manager.

Problema

A página do console de administração do appadmin UCCX mostra um erro quando você tenta entrar. Este é o Mensagem de Erro:

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

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Suprima do dobrador de Appadmin no servidor primário no lugar, `_appadmin` de `C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ webapps`.
2. Reinicie o serviço unificado Cisco CCX Node Manager no nó principal da ferramenta **Services.msc** do serviço de Windows.
3. Espere no mínimo 5-7 minutos e certifique-se de que todos os serviços começaram, que inclui Node Manager, e de que é em serviço.
4. Verifique o `_appadmin` de `C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ dobrador dos webapps` outra vez, e veja se o dobrador de Appadmin esteve recreado.
5. Tente entrar no AppAdmin que a edição está resolvida no servidor primário.
6. No segundo server igualmente reinicie Node Manager. Este Failover de volta ao servidor primário outra vez.

Informações Relacionadas

- [O início de uma sessão aos CR Appadmin falha com o Mensagem de Erro “o cliente Cisco JTAPI que as versões são incompatíveis”](#)
- [Erro ao segurar a entrada request.java.lang.runtimeException: Não obtêm a configuração do conjunto](#)
- [“Erro ao segurar Mensagem de Erro do pedido da entrada” ao configurar CR](#)
- [IPCC: Pesquise defeitos erros do fechamento dos mutex](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)