

# IPCC: Pesquisa defeitos erros do fechamento dos mutex

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução 1 - Para o ambiente do DC Directory](#)

[Solução 2 - Para o ambiente do diretório ativo](#)

[Erro: Não pode adquirir ClusterMutex](#)

[Solução](#)

[Erro do fechamento dos mutex UCCX](#)

[Problema 1](#)

[Solução](#)

[Problema 2](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Em um ambiente do Cisco Unified Contact Center Express, um usuário não pode mudar configurações na seção de informação do disparador dos disparadores do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) na solução de resposta do cliente Cisco (CR) Admin. Na tentativa de mudar o aplicativo na seção de informação do disparador dos disparadores do JTAPI, esta Mensagem de Erro aparece no log MADM:

```
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
```

Este original descreve como pesquisar defeitos estes erros do fechamento dos mutex.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CRS
- Cisco Unified Contact Center Express
- A administração do DC Directory
- Diretório ativo

## Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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 um usuário tenta atualizar os disparadores do JTAPI/transferência de arquivo pela rede alerta ou passa pelo processo de script usando o aplicativo Cisco CRS Admin, este Mensagem de Erro aparece:

```
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
```

Este é um defeito conhecido quando uma entrada do fechamento falta no Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsd13553](#) ([clientes registrados somente](#)).

## Solução 1 - Para o ambiente do DC Directory

Se este é um ambiente do DC Directory, use esta solução para resolver o problema.

**Nota:** Você precisa de registrar no DC Directory o gerente como um directory manager a fim fazer as alterações necessárias.

1. No DC Directory LDAP, escolha **CCN Apps > conjuntos > [profile] > fechamentos > Locks.00000000** e confirme que estas entradas do fechamento dos mutex estão nomeadas enquanto esta lista mostra:

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

2. Se algumas das entradas em etapa 1 são faltar? `esvazie` o sufixo em seu nome, a seguir

precisam de ser rebatizados para combinar exatamente a lista em etapa 1. **Nota:** Você pode ignorar a entrada do `lockExpiration`. Não precisa? sufixo `vazio` no nome.

3. Se algum do `lock__?` as entradas `vazias` faltam completamente, você devem adicionar-los manualmente. A fim adicionar a entrada, termine estas etapas: **Nota:** o `lockApplicant?` o valor `vazio` é usado apenas para fins ilustrativos. Clicar com o botão direito em `Locks.00000000` e selecione **novo > ciscoCCNocConfigInfoCES**. Dê entrada com o nome como `lockApplicant?` **esvazie** e pressione **entram**. Na próxima janela, o clique **adiciona** e incorpora **x** à caixa do valor de série da entrada. Em seguida, clique em "OK". Clique a **APROVAÇÃO** outra vez.
4. Uma vez que você confirmou que todas estas entradas estão nomeadas corretamente, confirme que estas entradas têm o valor configurado como **x** (lowercase x):

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

**Nota:** Ignore a entrada do `lockExpiration` nesta etapa. Seu valor não deve ser **X**. Se qualquens um valores de entrada do fechamento não são configurados como **x**, a seguir configurar-los como o **X**.

## Solução 2 - Para o ambiente do diretório ativo

Se você tem uma integração do diretório ativo (AD), você precisa de usar o [ADSI edita](#) a fim mudar os parâmetros do fechamento. Termine estas etapas a fim resolver a edição em um ambiente AD:

1. No server AD, você pode consultar seu esquema do diretório quando você abre os **serviços que de diretório ativo a relação (ADSI)** edita a utilidade. Fure então para baixo ao `dc=xxxxxx, dc=com, ou=Cisco, ou=CCNApps, ou=clusters, <profilename> do ou=, ou=Locks, ou=Locks.000000000`.
2. Certifique-se das entradas do fechamento estejam nomeadas enquanto esta lista mostra:  

```
lockApplicant?empty  
lockOwner?empty  
lockUsage?empty,  
lockUserInfo?empty  
lockUserTimestamp?empty
```
3. Se algumas das entradas em etapa 2 são faltar? **esvazie** o sufixo em seu nome, a seguir precisam de ser rebatizados para combinar exatamente a lista em etapa 2.
4. Se algum do `lock__?` as entradas `vazias` faltam completamente, a seguir você precisa de adicionar-las manualmente. Termine estas etapas a fim adicionar a entrada: **Nota:** o `lockApplicant?` o valor `vazio` é usado apenas para fins ilustrativos. Clicar com o botão direito em `Locks.00000000` e selecione **novo > objeto > ciscoCCNocConfigInfoCES**. Dê entrada com o nome como `lockApplicant?` **esvazie** e pressione **em seguida**. Na próxima janela, clique **mais atributos**. Do seletor uma propriedade para ver o menu de destruição, seleciona o `ciscoCCNatConfigInfoCESValue`. No atributo da edição: a caixa, incorpora **x** e clique **adiciona**. Clique em **OK**. Clique em **Finish**.
5. Uma vez que você confirmou que todas as entradas estão nomeadas corretamente, confirme que estas entradas têm o valor configurado como **x** (lowercase x):

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

**Nota:** Ignore a entrada do `lockExpiration` nesta etapa. Seu valor não deve ser **X**. Se qualquens um valores de entrada do fechamento não são configurados como **x**, a seguir termine estas etapas a fim configurar-las como **x**: Clicar com o botão direito em **lockApplicant?** **esvazie** e escolha **propriedades**. **Nota:** O `lockApplicant?` o valor `vazio` é usado apenas para fins ilustrativos. Dos atributos: a caixa, o `ciscoCCNatConfigInfoCESValue` seletor e o clique **editam**. Destaque a entrada existente nos valores: encaixote e o clique **remove** (faixa clara se nenhuns estão presente). No valor a adicionar: a caixa, o tipo **x** e o clique **adicionam**. Em seguida, clique em "OK". O clique **aplica-se** e **APROVA-SE** então.

## Erro: Não pode adquirir ClusterMutex

Quando os conjuntos de usuário - acima do atendimento envolva acima a hora para os agentes no aplicativo da administração do Customer Response Solutions, esta Mensagem de Erro aparece:

```
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.]
```

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Vá ao dobrador de `C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\` no servidor CRS.
2. Rebatize o dobrador `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` a `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak`.
3. Reinicie Node Manager.

Se você não deseja reiniciar Node Manager, está aqui uma outra maneira de cancelar MutexLocks:

1. Começo do clique e tipo **CET**.
2. Escolha **não no** mensagem de pop-up.
3. Encontre e clique `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` na lista situada à esquerda.
4. Fazer duplo clique o um registro situado à direita.
5. Selecione a **aba** `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` situada na parte superior.
6. Cancele todos os campos que não estiverem vazios.

## Os mutex UCCX travam o erro

### Problema 1

Quando você tenta mudar as habilidades de um recurso, este erro está recebido:

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

request timed out.

## Solução

Este erro pode ocorrer devido a uma destas edições:

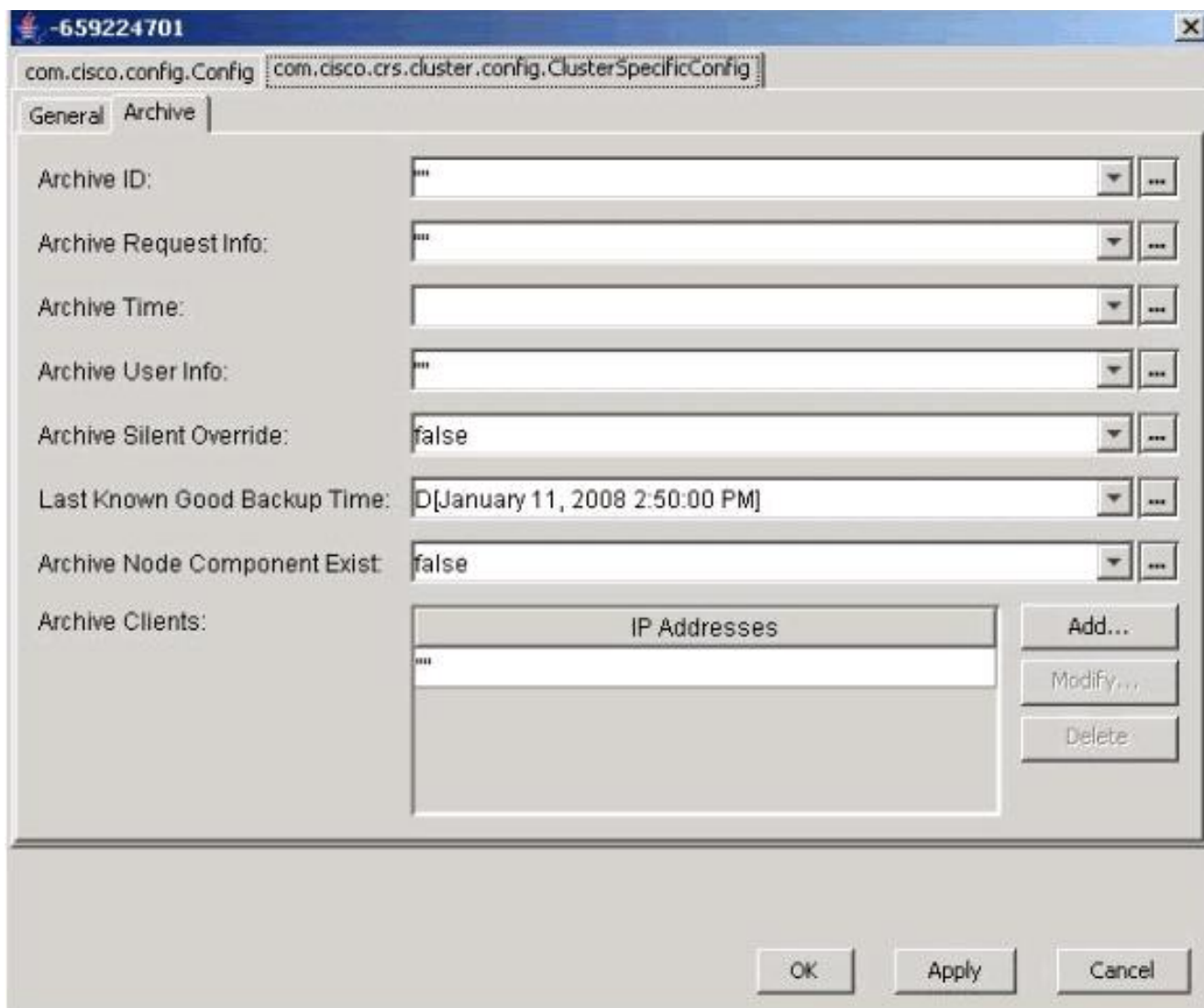
- O processo de backup fez não claro o fechamento do DB, mas os fechamentos e o arquivo estão limpos em ambos os server.
- O arquivo de configuração do fechamento pode ter o problema. Especificamente, o server não pode ler dele ou o arquivo XML para dentro tornou-se corrompido.

Conclua estes passos para corrigir o problema:

1. Verifique do CET que os fechamentos e o arquivo estão limpos em ambos os server.
2. Verifique que a ordem NIC e esse cliconfg estão ajustados corretamente.
3. Vá ao dobrador de **C:\program files\wfvavid\ClusterData\Default\** no servidor CRS.
4. Rebatize o **dobrador com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** a **com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak**.
5. Recarregue o conjunto.

Termine estas etapas a fim verificar o ajuste do fechamento dos mutex no DB:

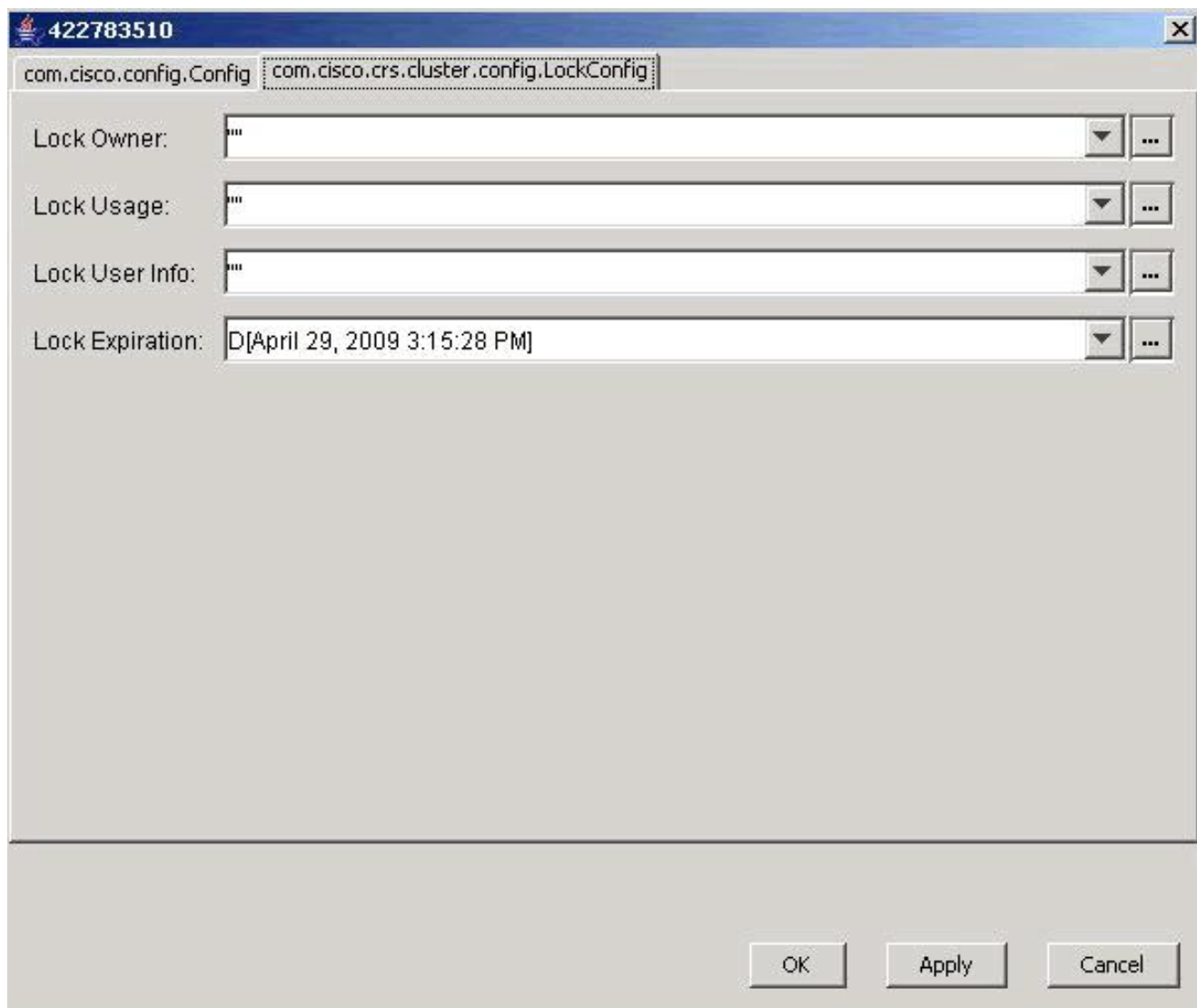
1. Vá ao **Iniciar > Executar**, datilografe dentro o **cet**, e pressione-o **entram**.
2. Clique o **nenhum** quando o indicador estala acima.
3. No painel esquerdo, fazer duplo clique neste tipo de objeto da configuração: **com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**.
4. No painel à direita, clique duas vezes na linha retornada para o nó.
5. Na nova janela, clique a **aba com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**.
6. Clique a aba do **arquivo**. Se qualquer coisa existe nas aspas duplas em relação ao arquivo ID, archive a informação do pedido, informação sobre o usuário do arquivo, ou o cliente do arquivo, supprime do índice, mas deixa as citações dobro.



Clique em Apply.

7. Clique a **APROVAÇÃO** para que as mudanças tomem o efeito.

8. Selecione a **aba com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig** situada na parte superior. Se qualquer coisa existe nas aspas duplas em relação ao proprietário do fechamento, trave o uso, ou a informação sobre o usuário do fechamento, supime do índice, mas sae das aspas duplas.



Clique em Apply.

9. Clique a **APROVAÇÃO** para que as mudanças tomem o efeito.

10. Execute o mesmo procedimento no segundo nó se você tem dois server UCCX.

## Problema 2

Ao tentar atualizar a configuração existente, este erro é recebido:

```
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
```

Se você recarrega e reinicia Node Manager, o subsistema RMCM obtém colado no estado inicializando. Ao tentar liberar o fechamento, você tem que suprimir de alguns dos atributos e criar novos. Em consequência, o LDAP joga às vezes um erro. Isto causas que atribuem para não ser criadas. A partir daqui, toda a operação de Appadmin conduzirá a um erro de ClusterMutex, e um reinício do motor fará com que RmCm seja colado no estado inicializando porque não pode obter o fechamento de ClusterMutex.

## Solução

Termine estas etapas a fim adicionar a entrada **lockApplicant**:

1. Clicar com o botão direito o Locks.xxxxxxx, e escolha novo > ciscoCCNocConfigInfoCES.
2. Dê entrada com o nome como **lockApplicant? esvazie**, e pressione **entram**.
3. Na próxima janela, o clique **adiciona**, e na caixa do valor de série da entrada, incorpora o **X**.
4. **Aprovação do clique**.

Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCsd13553](#) ([clientes registrados somente](#)).

## Informações Relacionadas

- [CRAThere foi um erro ao ler ou ao salvar ao base de dados. Contacte por favor o Mensagem de Erro Admin aparece quando você atualiza o CSQ, as habilidades, ou a informação de recurso em CR 3.x](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: "Erro ao segurar Mensagem de Erro do pedido da entrada"](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Apoio do Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)