

Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: "Ошибка При Обработке Входящего Запроса" Сообщение об ошибках

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Решение 3](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Когда вы пытаетесь изменить Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) конфигурация со Страница AppAdmin UCCX, сообщение об ошибках `Error while handling the input request` получено в окне браузера.

Этот документ предоставляет сведения об этом сообщении об ошибках и решении для решения вопроса.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Решение отклика клиента Cisco (CRS)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Решение отклика клиента Cisco (CRS) 4.5 (x)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 5.0 (x) и 7.0 (x)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

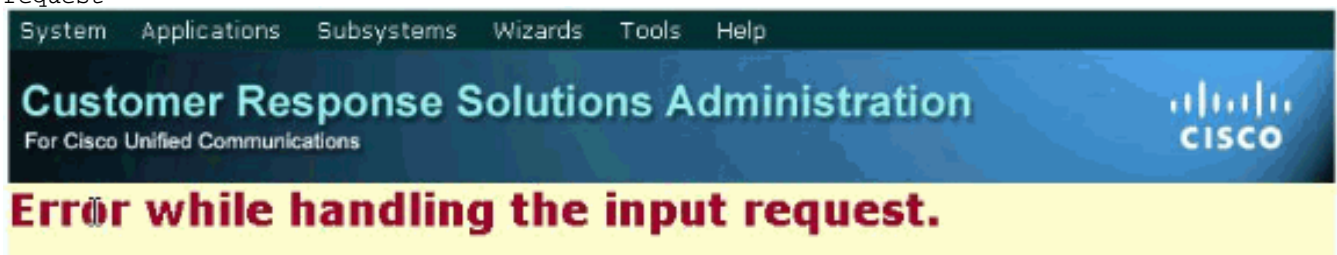
Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Когда вы пытаетесь добавить Приложение или Группу ресурсов Менеджера контакта менеджера ресурсов (RMCM) или сценарии/приглашения загрузки или создать новый Унифицированный триггер Телефонии СМ со Страницей AppAdmin UCCX, одно из этих сообщений об ошибках получено в окне браузера:

- Этот снимок экрана отображает это сообщение об ошибках: `Error while handling the input request`



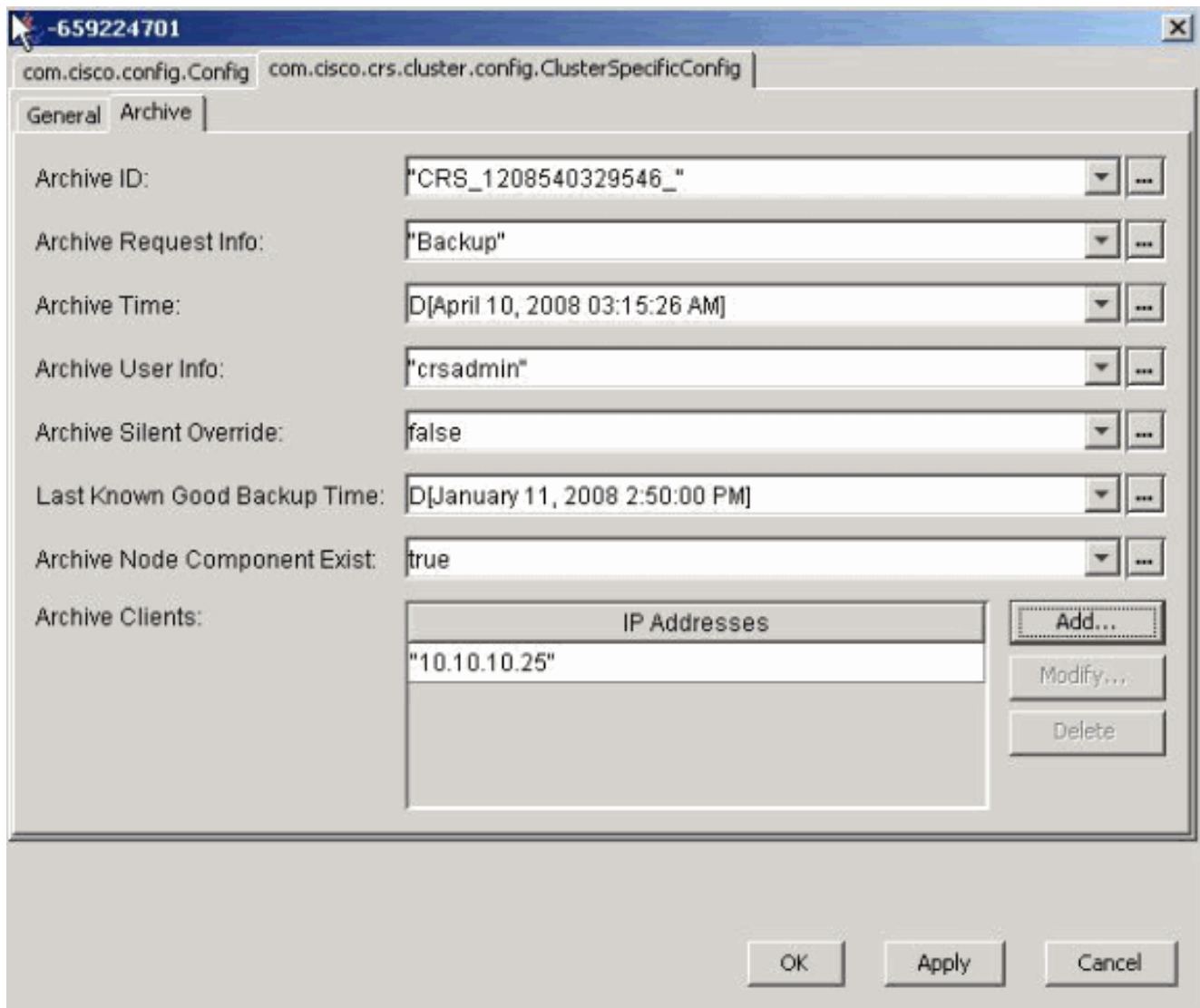
- Или, это сообщение об ошибках появляется: `The page can not be displayed`

Когда операция резервной копии или исправления на UCCX не была завершена успешно, эта ошибка происходит. Когда операция резервной копии или исправления выполнена, существует несколько флагов, которые временно модифицируются, чтобы показать, что происходят резервная копия/восстановление или операция исправления. Когда эти флаги указывают, что операция происходит, тогда никакие модификации не позволены от AppAdmin UCCX. Иногда, эти флаги застревают, и проблема, упомянутая в этом разделе, происходит.

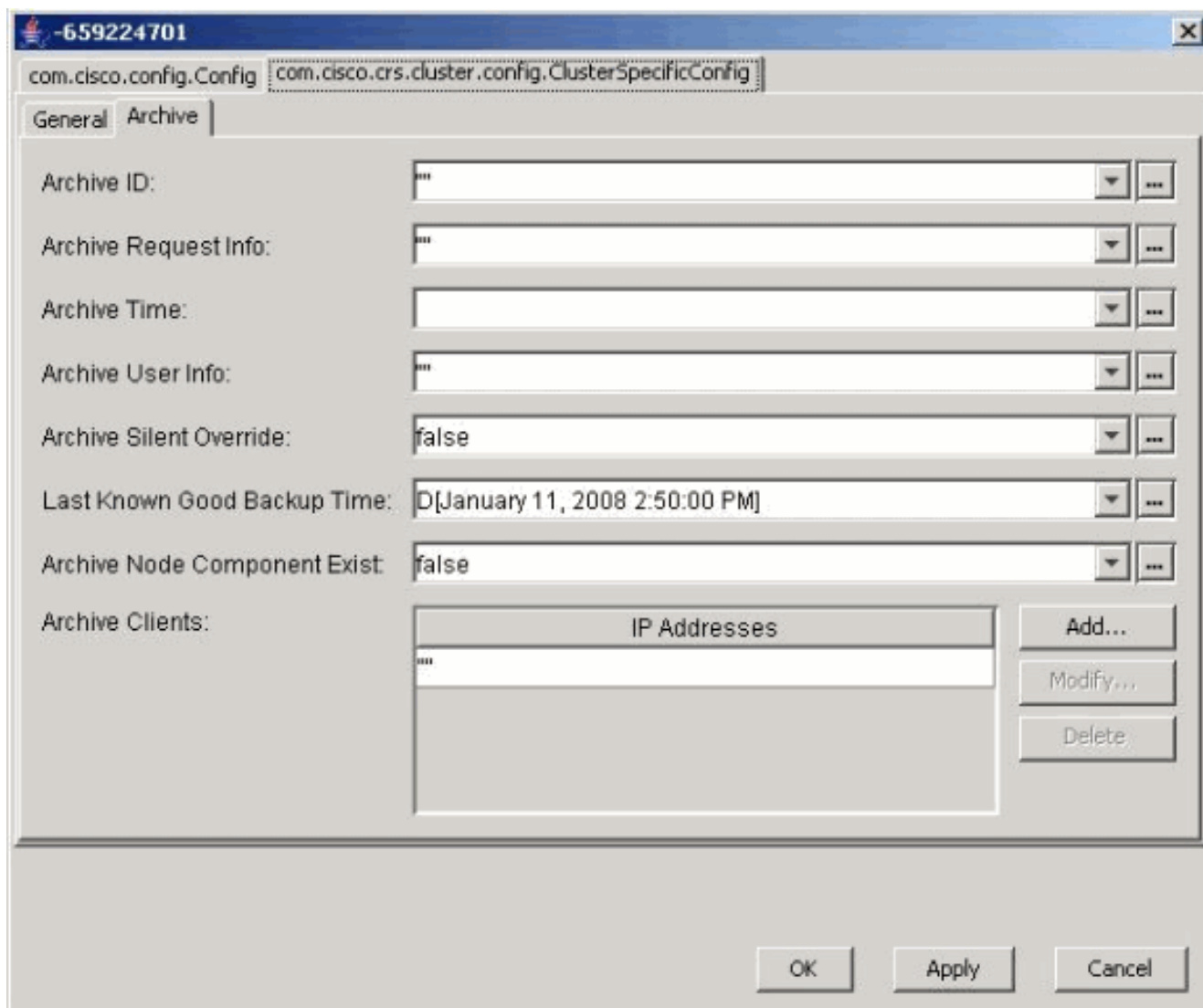
Решение 1

Необходимо очистить эти флаги от архивной конфигурации в CET (**cet.bat**) программное средство для решения этого вопроса. Выполните следующие действия:

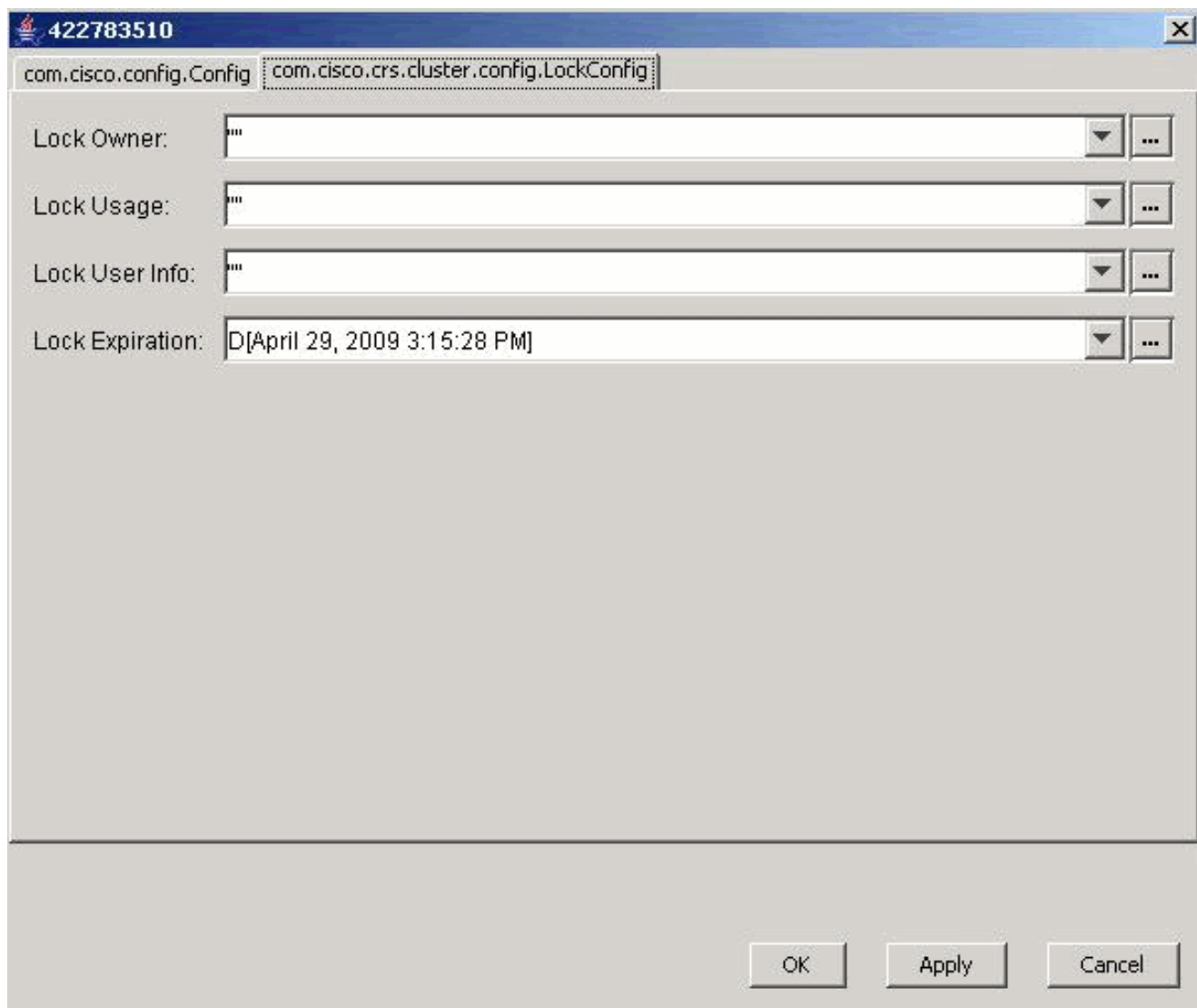
1. Это - снимок экрана в качестве примера этих флагов, которые установлены в программном средстве CET:



. Выполните эти шаги для очистки этих флагов: На сервере UCCX перейдите `C:\Program Files\wfvavvid` и дважды нажмите на `cet.bat` файле. Нажмите **No** при предупреждении об использовании этого программного средства. В левой области дважды нажмите на этом Типе объекта Конфигурации: `com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig`. В правой панели двойное нажатие на строке возвратилось для вашего узла. В новом окне нажмите `com.cisco.crs.cluster.config`. Вкладка **ClusterSpecificConfig**. Нажмите вкладку **Archive**. Удалите содержание для этих полей и оставьте только двойные кавычки: `Archive ID`, `Archive Request Info`, `Archive User Info`. Для `Archive Time` удалите запись и выход то пустое поле. Под разделом `Archive Clients` удалите пустое поле и IP-адрес и оставьте только двойные кавычки для IP. Нажмите **OK** для изменений для вступления в силу. Это - снимок экрана в качестве примера очищенных архивных флагов:



2. Затем, в то время как в программном средстве СЕТ, дважды нажмите на этом Типе объекта Конфигурации: `com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig` и выполняет эти шаги: В правой панели двойное нажатие на строке возвратилось для вашего узла В новом окне нажмите `com.cisco.crs.cluster.config`. Вкладка **LockConfig**. Удалите содержание для этих полей и оставьте только двойные кавычки: `Lock Owner`
`Lock Usage`
`Lock User Info`
Нажмите **ОК** для изменений для вступления в силу. Закройте программное средство СЕТ. Это - снимок экрана в качестве примера очищенных записей `Lock`:



3. Необходимо теперь быть в состоянии сделать необходимые изменения в Appadmin.

Решение 2

Если вы, получаете сообщение об ошибках `Error while handling the input request.com.cisco.app.ApplicationException: can not acquire ClusterMutex`
`com.cisco.config.ConfigException: Store config record - error: config request timed out`, переходят к СЕТ и очищаются, взаимное исключение привязывает определенный Кластер и конфигурация блокировки, как упомянуто в [IPCC: Устранение ошибок, связанных с блокировками мьютексов](#).

Решение 3

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Выберите **Program Files> wfavvid> ClusterData> по умолчанию> com. cisco . crs.cluster.config. LockConfig** на CRS - сервере.
2. Переименуйте **default.xml** файл к **default.xml.old**. Например, измените `1.1258891010.default.xml` на `1.1258891010.default.xml.old`.
3. От Windows Menu выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services** и перезапустите сервисную **Cisco Унифицированный Node Manager CCX**.

Проблема

Когда вы пытаетесь войти, USSX appadmin страница консоли администратора показывает ошибку. Это - сообщение об ошибках:

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

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Удалите папку Appadmin на основном сервере в местоположении, C:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin\webapps.
2. Перезапустите Cisco Унифицированный сервис Node Manager CCX на Основном узле от программного средства службы Windows **Services.msc**.
3. Ждите в течение по крайней мере 5-7 минут и удостоверьтесь, что все сервисы запустились, который включает Диспетчер узлов, и что они в порядке.
4. Проверьте папку C:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin\webapps снова и посмотрите, была ли воссоздана папка Appadmin.
5. Попробуйте войти в AppAdmin, что вопрос решен об основном сервере.
6. На Втором Сервере также перезапускают Node Manager. Этот аварийные переключения назад к основному серверу снова.

Дополнительные сведения

- [Вход в систему к CRS сбой Appadmin с Сообщением об ошибках "Версии клиента Cisco JTarі противоречив"](#)
- [Ошибка при обработке входного запроса java.lang.runtimeException:Failed получить кластерный config](#)
- [Сообщение об ошибке "Error While Handling The Input Request" во время конфигурирования CRS](#)
- [IPCC: Устранение ошибок, связанных с блокировками мьютексов](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)