

IPCC: Устранение ошибок, связанных с блокировками мьютексов

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение 1 - для среды каталога DC](#)

[Решение 2 - для среды Active Directory](#)

[Ошибка: Не может получить ClusterMutex](#)

[Решение](#)

[Взаимоисключающая ошибка блокировки UCCX](#)

[Проблема 1](#)

[Решение](#)

[Проблема 2](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В среде Cisco Unified Contact Center Express не может измениться пользователь, конфигурации в триггерном разделе сведений Интерфейса программирования приложений телефонии Java (JTAPI) Включает Решение отклика Клиента Cisco (CRS) Admin. В попытке изменить приложение в триггерном разделе сведений Триггеров JTAPI, это сообщение об ошибках появляется в журнале 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
```

Этот документ описывает, как устранить неполадки этих взаимоисключающих ошибок блокировки.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CRS
- Cisco Unified Contact Center Express
- Администрирование каталога DC
- Active Directory

Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

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 пользователь пытается обновить приглашения Триггеров/загрузки JTAPI или сценарии с помощью Admin приложения Cisco CRS, это сообщение об ошибках появляется:

```
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
```

Когда запись блокировки отсутствует в Протоколе LDAP, это - известная неисправность. Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsd13553 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение 1 - для среды каталога DC

Если это - среда Каталога DC, используйте это решение решить проблему.

Примечание: Необходимо войти в Менеджера Каталога DC как в Менеджера каталога для создания необходимых изменений.

1. В LDAP Каталога DC выберите **CCN Apps> кластеры> [профиль]> Блокировки> Блокировки 00000000** и подтвердите, что эти взаимоисключающие записи блокировки называют как показано в следующем списке:
`lockApplicant?empty`
`lockOwner?empty`
`lockUsage?empty,`
`lockUserInfo?empty`
`lockUserTimestamp?empty`
2. Если какая-либо из записей в шаге 1 пропускает суффикс `?empty` на их название, то они должны быть переименованы для точного соответствия со списком в шаге

1. **Примечание:** Можно проигнорировать `lockExpiration` запись. Этому не нужно? суффикс на название.
3. Если какая-либо из записей `lock_____?empty` отсутствует полностью, необходимо добавить их вручную. Для добавления записи выполните эти шаги: **Примечание:** `lockApplicant?` значение используется в целях рисунка только. Щелкните правой кнопкой мыши на **Блокировках 00000000** и выберите **New> ciscoCCNocConfigInfoCES**. Ввести имя как `lockApplicant?` пустой и нажимают **Enter**. В следующем окне нажмите **Add** и введите `x` во Вводить коробку Строкового значения. **Затем нажмите кнопку ОК. Нажмите ОК снова.**
4. Как только вы подтвердили, что все эти записи называют должным образом, подтвердите, что этим записям настроили значение как `x` (нижний регистр `x`):


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

Примечание: Проигнорируйте `lockExpiration` запись в этом шаге. Его значение не должно быть `x`. Если какое-либо из этих входных значений блокировки не настроено как `x`, то настройте их как `x`.

[Решение 2 - для среды Active Directory](#)

Если у вас есть интеграция Active Directory (AD), необходимо использовать [ADSI](#), [Редактируют](#) для изменения параметров блокировки. Выполните эти шаги для решения вопроса в AD среде:

1. На AD сервере можно посмотреть схему каталогов при открытии утилиты `edit` **интерфейса служб Active Directory (ADSI)**. Затем выполните развертку `K dc=xxxxxx, dc=com, ou=Cisco, ou=CCNApps, ou=clusters, ou= <profilename>, ou=Locks, ou=Locks.000000000`.
2. Проверьте, что записи блокировки называют как показано в следующем списке:


```
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
lockUsage?empty,
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
```
3. Если какая-либо из записей в шаге 2 пропускает суффикс `?empty` на их название, то они должны быть переименованы для точного соответствия со списком в шаге 2.
4. Если какая-либо из записей `lock_____?empty` отсутствует полностью, то необходимо добавить их вручную. Выполните эти шаги для добавления записи: **Примечание:** `lockApplicant?` значение используется в целях рисунка только. Щелкните правой кнопкой мыши на **Блокировках 00000000** и выберите **New> Object> ciscoCCNocConfigInfoCES**. Ввести имя как `lockApplicant?` пустой и нажимают **Next**. В следующем окне нажмите **More Attributes**. От Выбирания ниспадающего меню **Property to View** выберите `ciscoCCNatConfigInfoCESValue`. В Атрибуте Редактирования: коробка, введите `x` и нажмите **Add**. Нажмите кнопку **OK**. Нажмите кнопку **Finish**.
5. Как только вы подтвердили, что все записи называют должным образом, подтвердите, что этим записям настроили значение как `x` (нижний регистр `x`):


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

Примечание: Проигнорируйте `lockExpiration` запись в этом шаге.

Его значение не должно быть x. Если какое-либо из этих входных значений блокировки не настроено как x, то выполняет эти шаги для настройки их как x: Щелкнуть правой кнопкой мыши на **lockApplicant?** пустой и выбирают

Properties. **Примечание:** lockApplicant? значение используется в целях рисунка только. От Атрибутов: коробка, выберите **ciscoCCNatConfigInfoCESValue** и нажмите **Edit**. Выделите существующую запись в Значениях: коробка и нажимает **Remove** (пропуск, если ни один не присутствует). В Значении для добавления: коробка, тип x и нажмите **Add**. Затем нажмите кнопку **ОК**. Нажмите кнопку «Применить», а затем — «ОК».

Ошибка: Не может получить ClusterMutex

Когда пользователь устанавливает вызов, обрабатывают время для агентов в Приложении администрирования Customer Response Solution, это сообщение об ошибках появляется:

```
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.]
```

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Перейдите к папке **C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default** на CRS - сервере.
2. Переименуйте **com. cisco . crs.cluster.config**. Папка **LockConfig** к **com. cisco . crs.cluster.config. LockConfig.bak**.
3. Node Manager перезапуска.

Если вы не хотите перезапускать Node Manager, вот другой способ очистить MutexLocks:

1. Нажмите **Start** и введите **СЕТ**.
2. Выберите **No** на всплывающем сообщении.
3. Найдите и нажмите **com. cisco . crs.cluster.config. LockConfig** в списке расположилась слева.
4. Дважды нажмите одну запись, расположенную справа.
5. Выберите **com. cisco . crs.cluster.config**. Вкладка **LockConfig** расположилась наверху.
6. Очистите любые поля, которые не пусты.

Взаимоисключающая ошибка блокировки UCSX

Проблема 1

Когда вы пытаетесь изменить навыки ресурса, эта ошибка получена:

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

Решение

Эта ошибка может произойти из-за одной из этих проблем:

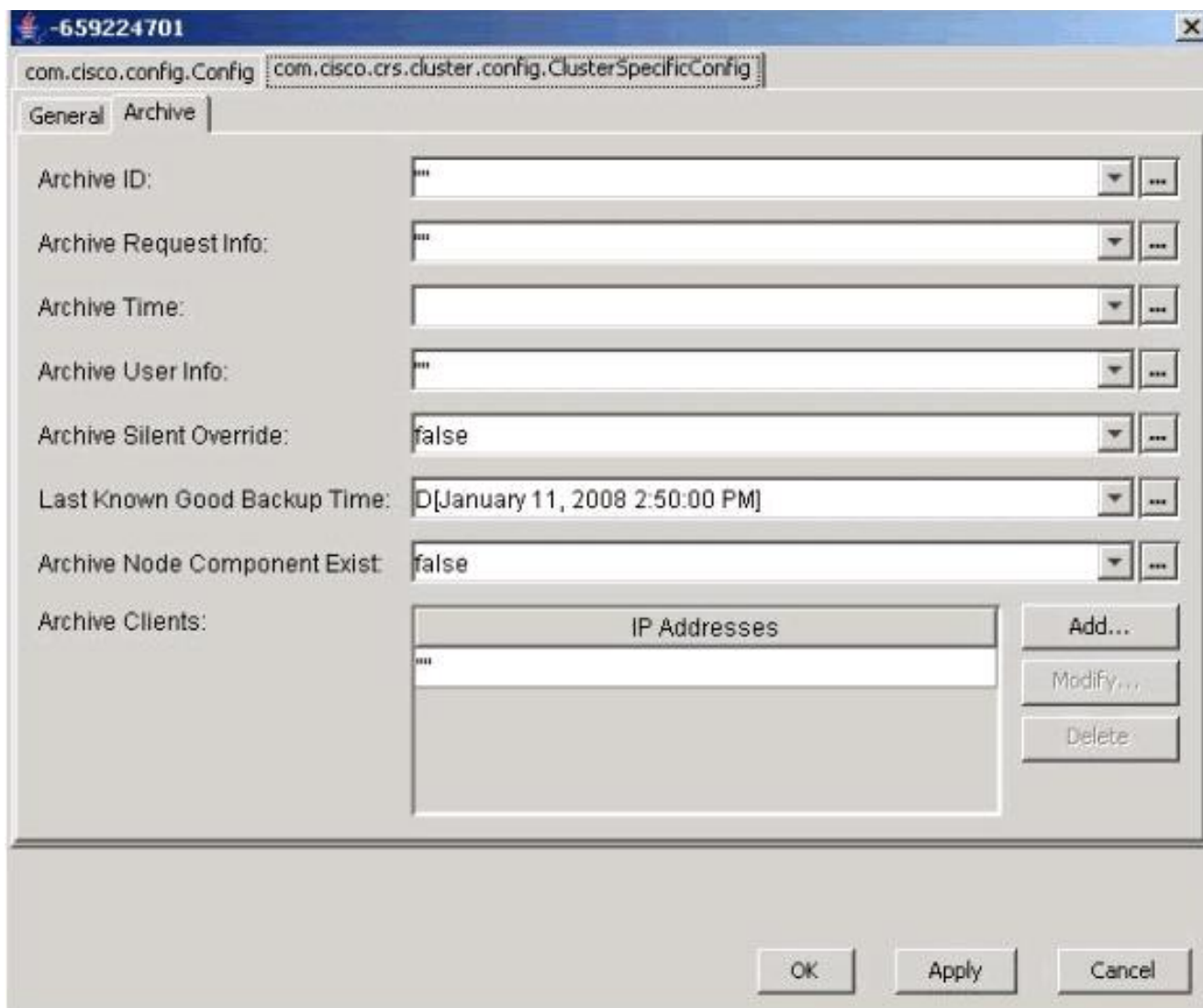
- Процесс резервирования не очистил Блокировку от DB, но блокировки и Архив являются чистыми на обоих серверах.
- Файл config блокировки может иметь проблему. В частности сервер не может читать из него, или XML-файл в нем стал поврежденным.

Выполните эти шаги для устранения этой проблемы:

1. Проверьте от CET, что блокировки и Архив являются чистыми на обоих серверах.
2. Проверьте заказ NIC и что cliconfg установлен правильно.
3. Перейдите к папке **C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default** на CRS - сервере.
4. Переименуйте **com. cisco . crs.cluster.config**. Папка **LockConfig** к **com. cisco . crs.cluster.config. LockConfig.bak**.
5. Перезагрузите кластер.

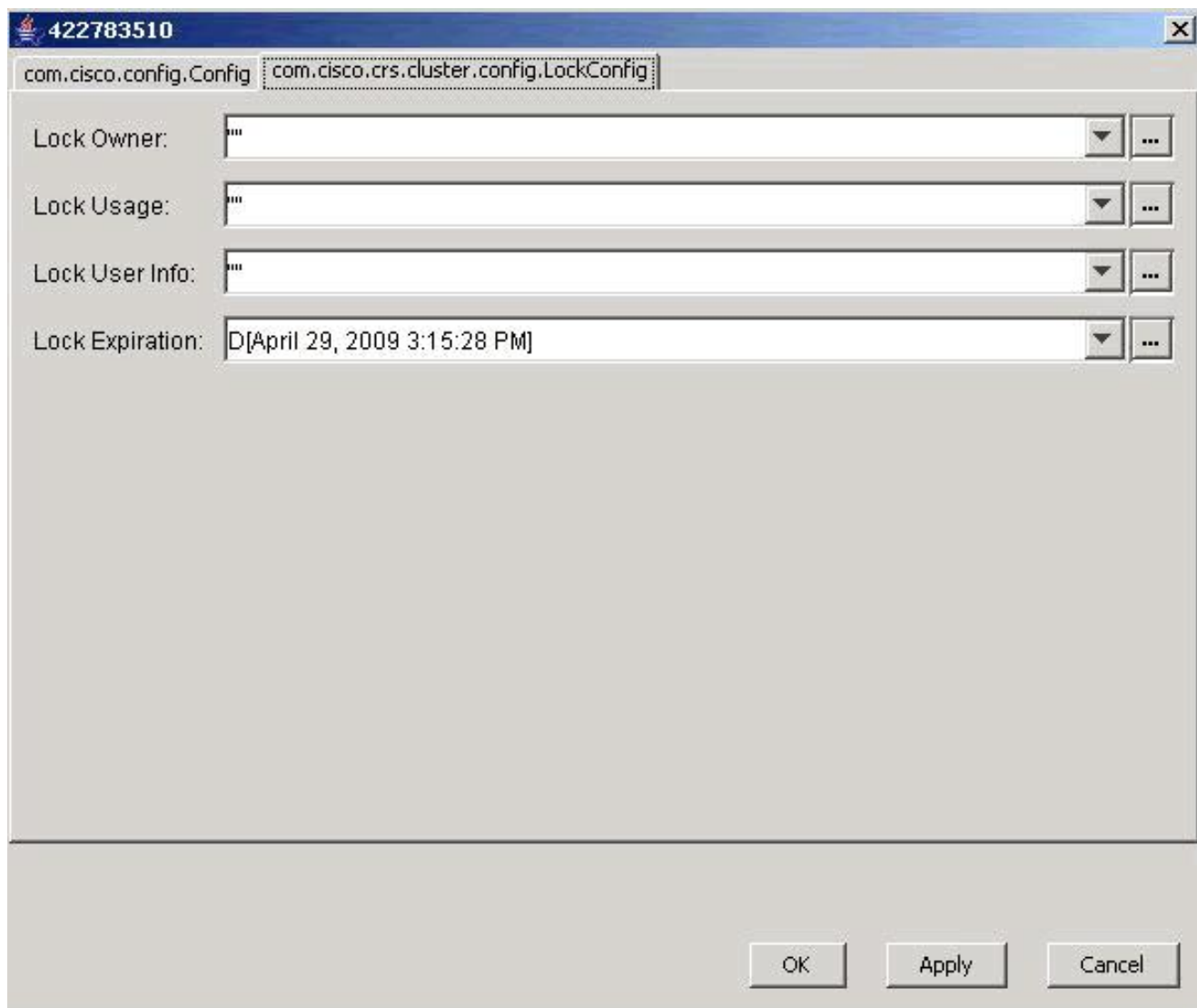
Выполните эти шаги для проверки Взаимоисключающего значения блокировки на DB:

1. Перейдите к **Пуску> Выполнить**, введите в **CET** и нажмите **Enter**.
2. Нажмите **No**, когда появится окно.
3. В левой области дважды нажмите на этом Типе объекта Конфигурации: **com. cisco . crs.cluster.config. ClusterSpecificConfig**.
4. В правой панели двойное нажатие на строке возвратилось для вашего узла.
5. В новом окне нажмите **com. cisco . crs.cluster.config**. Вкладка **ClusterSpecificConfig**.
6. Нажмите вкладку **Archive**. Если что-нибудь существует в двойных кавычках относительно Архивного ID, Информации Запроса на создание архива, Архивных Данных пользователя или Архивного Клиента, удалите содержание, но оставьте двойные кавычки.



Щелкните "Применить".

7. Нажмите **ОК** для изменений для вступления в силу.
8. Выберите **com. cisco . crs.cluster.config**. Вкладка **LockConfig** расположилась наверху. Если что-нибудь существует в двойных кавычках относительно Владельца Блокировки, Использования Блокировки или Данных пользователя Блокировки, удалите содержание, но оставьте двойные кавычки.



Щелкните "Применить".

9. Нажмите **ОК** для изменений для вступления в силу.

10. Выполните ту же процедуру во втором узле, если у вас есть два сервера UCCX.

[Проблема 2](#)

При попытке обновить существующую конфигурацию, получена эта ошибка:

```
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
```

Если вы перезагружаете и перезапускаете Node Manager, подсистема RMCM застревает в Состоянии инициализации. При попытке освободить блокировку, необходимо удалить некоторые атрибуты и создать новые. В результате LDAP иногда бросает ошибку. Это заставляет тот атрибут не быть созданным. От этой точки и далее, любая операция Appadmin приведет к ошибке ClusterMutex, и перезапуск механизма заставит RmCm застревать в Состоянии инициализации, потому что это не может получить блокировку ClusterMutex.

[Решение](#)

Выполните эти шаги для добавления **lockApplicant** записи:

1. Щелкните правой кнопкой мыши Locks.xxxxxxx и выберите **New> ciscoCCNocConfigInfoCES**.
2. Ввести имя как **lockApplicant?** пустой, и нажимают **Enter**.
3. В следующем окне **нажмите Add**, и во Вводить коробке Строкового значения, введите **x**.
4. **Нажмите кнопку ОК**.

Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCsd13553 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [CRAThere был ошибкой при чтении или сохранении в базу данных. Свяжитесь, сообщение об ошибках Admin появляется при обновлении CSQ, навыков или информации о ресурсах в CRS 3. x](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0: "Ошибка При Обработывании Входного Запроса" Сообщение об ошибках](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Поддержка Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)