

IPCC : 互斥锁定错误故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案1 - DC目录环境](#)

[解决方案2 -活动目录环境](#)

[Error:不能获取ClusterMutex](#)

[解决方案](#)

[UCCX互斥洛克错误](#)

[问题 1](#)

[解决方案](#)

[问题 2](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

在Cisco Unified Contact Center Express环境，用户不能更改在Java电话应用可编程接口(JTAPI)触发的触发信息部分的配置在Cisco用户响应解决方案(CRS) Admin的。在尝试更改在JTAPI触发的触发信息部分的应用程序，此错误消息在MADM日志出现：

```
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
```

本文描述如何排除故障这些互斥锁定错误。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CRS
- Cisco Unified Contact Center Express
- DC目录管理
- Active Directory

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

使用Cisco CRS应用程序Admin时，当用户尝试更新JTAPI触发/加载提示符或者脚本，此错误消息出现：

```
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
```

当锁定条目在轻量级目录访问协议(LDAP)时，未命中这是已知缺陷。此问题由Cisco Bug ID [CSCsd13553](#) (仅限注册用户)描述。

解决方案1 - DC目录环境

如果这是DC目录环境，请使用此解决方案解决问题。

注意： 您需要登录DC目录管理器，目录管理器为了做必要的更改。

1. 在DC目录LDAP，请选择CCN Apps > 集群 > [profile] > 锁定 > Locks.00000000并且确认这些互斥锁定条目被命名，当此列表显示：`lockApplicant?empty`
`lockOwner?empty`
`lockUsage?empty,`
`lockUserInfo?empty`
`lockUserTimestamp?empty`
2. 如果其中任一个在step1的条目失踪在他们的名称的后缀，然后他们需要重命名完全地匹配在step1的列表。**注意：** 您能忽略`lockExpiration`条目。它不需要在名称的后缀。
3. 如果其中任一`lock__` 条目未命中完全，您必须手工添加他们。为了添加条目，请完成这些步骤：**注意：** `lockApplicant` 只用于示例目的使用值。用鼠标右键单击在Locks.00000000并且选择新> `ciscoCCNocConfigInfoCES`。输入名称作为`lockApplicant ?` 倒空并且按回车。在下一个窗口，请单击添加并且输入在回车字符串值方框的x。然后单击 OK。再点击OK键。
4. 一旦确认所有这些条目适当地被命名，请确认这些条目有配置的值作为x (小写x)

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

`lockUserTimestamp?empty` **注意：** 忽略在此步骤的`lockExpiration`条目。其值不应该是x。如果这些锁定录入值中的任一个没有配置作为x，则请配置他们作为x。

解决方案2 -活动目录环境

如果有激活目录(AD)集成，您需要使用[ADSI编辑](#)为了更改锁定参数。完成这些步骤为了解决在AD环境的问题：

1. 在AD服务器上，当您打开Active Directory Services Interface (ADSI)编辑工具时，您能浏览您的目录模式。然后请操练下来对dc=xxxxx， dc=com， ou=cisco， ou=CCNApps， ou=clusters， ou=<profilename>， ou=Locks， ou=Locks.000000000。
2. 检查锁定条目被命名，当此列表显示：
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
lockUsage?empty,
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
3. 如果其中任一个在步骤2的条目失踪在他们的名称的后缀，然后他们需要重命名完全地匹配在步骤2.的列表。
4. 如果其中任一lock__ 条目手工未命中完全，然后您需要添加他们。完成这些步骤为了添加条目：
注意： lockApplicant 只用于示例目的使用值。用鼠标右键单击在Locks.00000000并且选择新>对象> ciscoCCNocConfigInfoCES。输入名称作为lockApplicant？其次倒空并且按。在下一个窗口，请点击更多属性。从精选查看下拉菜单的属性，选择ciscoCCNatConfigInfoCESValue。在编辑属性：方框，输入x和单击添加。单击OK。单击完成。
5. 一旦确认所有条目适当地被命名，请确认这些条目有配置的值作为x (小写x)
： lockApplicant?empty
lockOwner?empty
lockUsage?empty,
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
注意： 忽略在此步骤的lockExpiration条目。其值不应该是x。如果这些锁定录入值中的任一个没有配置作为x，则请完成这些步骤为了配置他们作为x：用鼠标右键单击在lockApplicant？倒空并且选择属性。**注意：** lockApplicant 只用于示例目的使用值。从属性：方框，挑选ciscoCCNatConfigInfoCESValue和单击编辑。选定现有项按值：方框和点击删除(跳过，如果什么都不存在)。在值添加：方框，类型x和单击添加。然后单击OK。依次单击应用和确定。

Error:不能获取ClusterMutex

当用户设置呼叫请结束代理程序的时刻在用户响应解决方案管理应用程序，此错误消息出现：

```
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.]
```

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 去在CRS服务器的C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\文件夹。
2. 重命名com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig文件夹对
com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak。
3. Restart节点管理器。

如果不希望给Restart节点管理器，这是清除MutexLocks另一个方式：

1. 点击**开始**并且键入**CET**。
2. 选择不在弹出式消息。
3. 查找并且点击在**左边查找的列表的com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig**。
4. 双击在右边查找的这一个记录。
5. 选择**com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig**选项卡查找在顶部。
6. 清除不是空的所有字段。

UCCX互斥锁定错误

问题 1

当您设法更改资源的技能时，此错误接收：

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

解决方案

此错误能生成由于这些问题之一：

- 备份过程没有清楚洛克从DB，但是锁定和存档是干净的在两个服务器。
- 锁定配置文件可能有问题。特别地，服务器不能读从它或变得损坏里面的XML文件。

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 从锁定和存档是干净的在两个服务器的CET验证。
2. 验证NIC命令，并且该cliconfg正确地设置。
3. 去在CRS服务器的C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\文件夹。
4. 重命名**com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig**文件夹对
com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak。
5. 重新启动团星。

完成这些步骤为了验证在DB的互斥锁定设置：

1. 去**Start > Run**，输入**cet**，并且按回车。
2. 当窗口冒出时，请点击**没有**。
3. 在左边窗格中，请双击在此配置对象类型
：**com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**。
4. 在右边的窗格中，请双击在为您的节点返回的行。
5. 在新窗口，请点击**com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig**选项卡。
6. 点击**存档**选项卡。如果任何在关于存档ID的双引号存在，请归档请求资讯台，归档用户资讯台或者归档客户端，删除内容，但是留下双引号。单击 **Apply**。
7. 点击OK键为了更改能生效。
8. 选择**com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig**选项卡查找在顶部。如果任何在关于洛克所有者的双引号存在，请锁定使用情况或者锁定用户资讯台，删除内容，但是留下双引号。单击 **Apply**。
9. 点击OK键为了更改能生效。
10. 如果有两个UCCX服务器，请执行同一个步骤在第二个节点。

问题 2

当尝试更新现有配置时，此错误接收：

```
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
```

如果重新启动和Restart节点管理器，么RmCm子系统陷在初始化状态。当尝试发布锁定时，您必须删除某些属性和创建新的。结果，LDAP有时投掷错误。这归因于不创建的原因。从这时起，所有Appadmin操作将导致ClusterMutex错误，并且引擎的重新启动将造成Rmcm在初始化状态被滞留，因为不能得到ClusterMutex锁定。

解决方案

完成这些步骤为了添加lockApplicant条目：

1. 用鼠标右键单击Locks.xxxxxxx，并且选择新> ciscoCCNocConfigInfoCES。
2. 输入名称作为lockApplicant ? 倒空，并且按回车。
3. 在下一个窗口，请单击添加，和在回车字符串值方框，输入X。
4. 单击 Ok。

这在Cisco Bug ID [CSCsd13553](#) (仅限注册用户)描述。

相关信息

- [CRAThere是错误，当读或保存对数据库时。当您更新CSQ、技能或者资源信息在CRS 3.x，请与Admin错误消息联系出现](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 5.0/7.0 : "Error While Handling The Input Request" 错误消息](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)