

# IPCC : 互斥锁定错误故障排除

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案1 - DC目录环境](#)

[解决方案2 - 激活目录环境](#)

[Error:不能获取ClusterMutex](#)

[解决方案](#)

[UCCX Mutex锁定错误](#)

[第1个问题](#)

[解决方案](#)

[第2个问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

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

```
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
```

本文描述如何排除这些mutex锁定错误故障。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

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

- Active Directory

## Components Used

This document is not restricted to specific software and hardware versions.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 问题

使用Cisco CRS应用程序Admin时，当用户尝试更新JTAPI触发器/加载提示或者脚本，此错误信息出现：

```
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
```

当锁定条目失踪在轻量级目录访问协议(LDAP)时，这是一个已知缺陷。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。

**Note:** 您需要记录到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 > 簇 > [profile] > 锁定 > Locks.00000000并且确认这些mutex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的条目是丢失在他们的名字的后缀，然后他们需要改名完全地匹配在step1的列表。**Note:** 您能忽略lockExpiration条目。它不需要在名字的后缀。
3. 如果其中任一lock\_\_ 条目完全地失踪，您必须手工添加他们。为了添加条目，请完成这些步骤：**Note:** 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。输入名字作为lockApplicant ? 倒空并且按Enter。在Next窗口中，请点击添加并且输入x在进入字符串值机箱。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，请确认这些条目有作为x被配置的值(小写x)：

```
lockApplicant?empty
lockOwner?empty
lockUsage?empty,
```

```
lockUserInfo?empty
lockUserTimestamp?empty
```

**Note:** 忽略在此步骤的lockExpiration条目。其值不应该是x。如果其中每一个锁定录入值没有被配置作为x，则配置他们作为x。

## 解决方案2 - 激活目录环境

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问题在AD环境里：

1. 在AD服务器上，当您打开Active Directory Services Interface (ADSI)编辑工具时，您能访问您的目录模式。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. 如果其中任一个在第2步的条目是丢失在他们的名字的后缀，然后他们需要改名完全地匹配在第2步的列表。

4. 如果其中任一lock\_\_ 条目完全地失踪，然后您需要手工添加他们。完成这些步骤为了添加条目：**Note:** 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。输入名字作为lockApplicant？其次倒空并且按。在Next窗口中，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：机箱，输入x并且点击添加。单击Ok。单击完成。

5. 一旦确认所有条目适当地被命名，请确认这些条目有作为x被配置的值(小写x)：

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

**Note:** 忽略在此步骤的lockExpiration条目。其值不应该是x。如果其中每一个锁定录入值没有被配置作为x，则完成这些步骤为了配置他们作为x：在lockApplicant的用鼠标右键单击？倒空并且选择属性。**Note:** lockApplicant 只用于示例目的使用值。从属性：机箱，挑选ciscoCCNatConfigInfoCESValue和点击编辑。选定现有的条目按值：机箱和点击去除(请跳过，如果什么都不存在)。按添加的值：机箱，类型x和点击添加。然后单击Ok。点击适用然后好。

## 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，此错误信息出现：

```
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. 给com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig文件夹改名对 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. 查找并且点击在位于左的列表的com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig。
4. 双击位于权利的这一个记录。
5. 选择com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig选项位于顶层。
6. 清除不是空的所有字段。

## UCCX Mutex锁定错误

### 第1个问题

当您设法更改资源的技能时，此错误收到：

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

### 解决方案

此错误能出现由于这些问题之一：

- 备份进程没有清除从DB的锁定，但是锁定和档案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里面XML文件变得损坏。

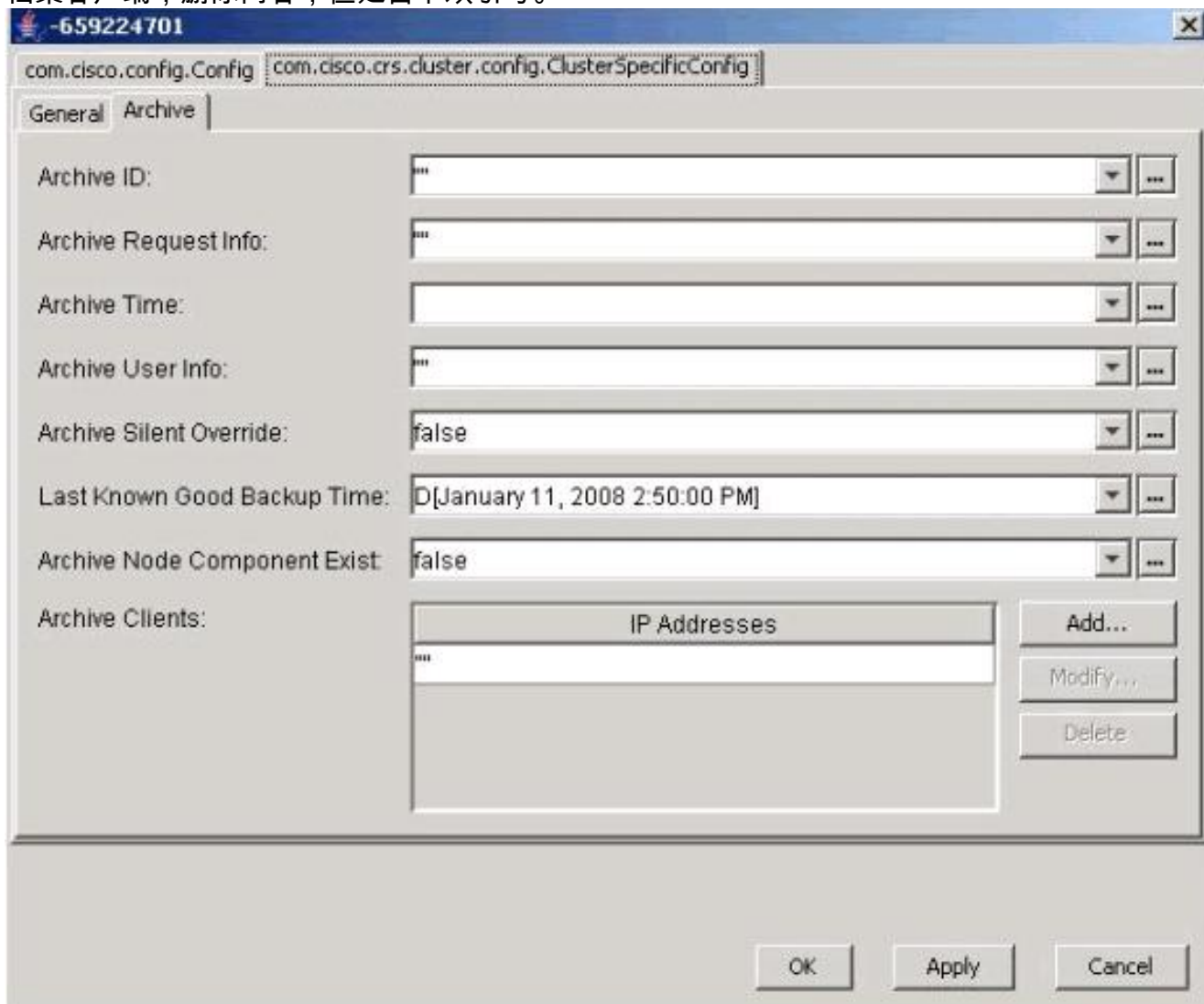
完成这些步骤为了调整此问题：

1. 从CET验证锁定和档案是干净的在两个服务器。
2. 验证正确地设置NIC命令和该cliconfg。
3. 去在CRS服务器的C:\program files\wfavvid\ClusterData\Default\文件夹。
4. 给com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig文件夹改名对 com.cisco.crs.cluster.config.LockConfig.bak。
5. 重新启动簇。

完成这些步骤为了验证在DB的Mutex锁定设置：

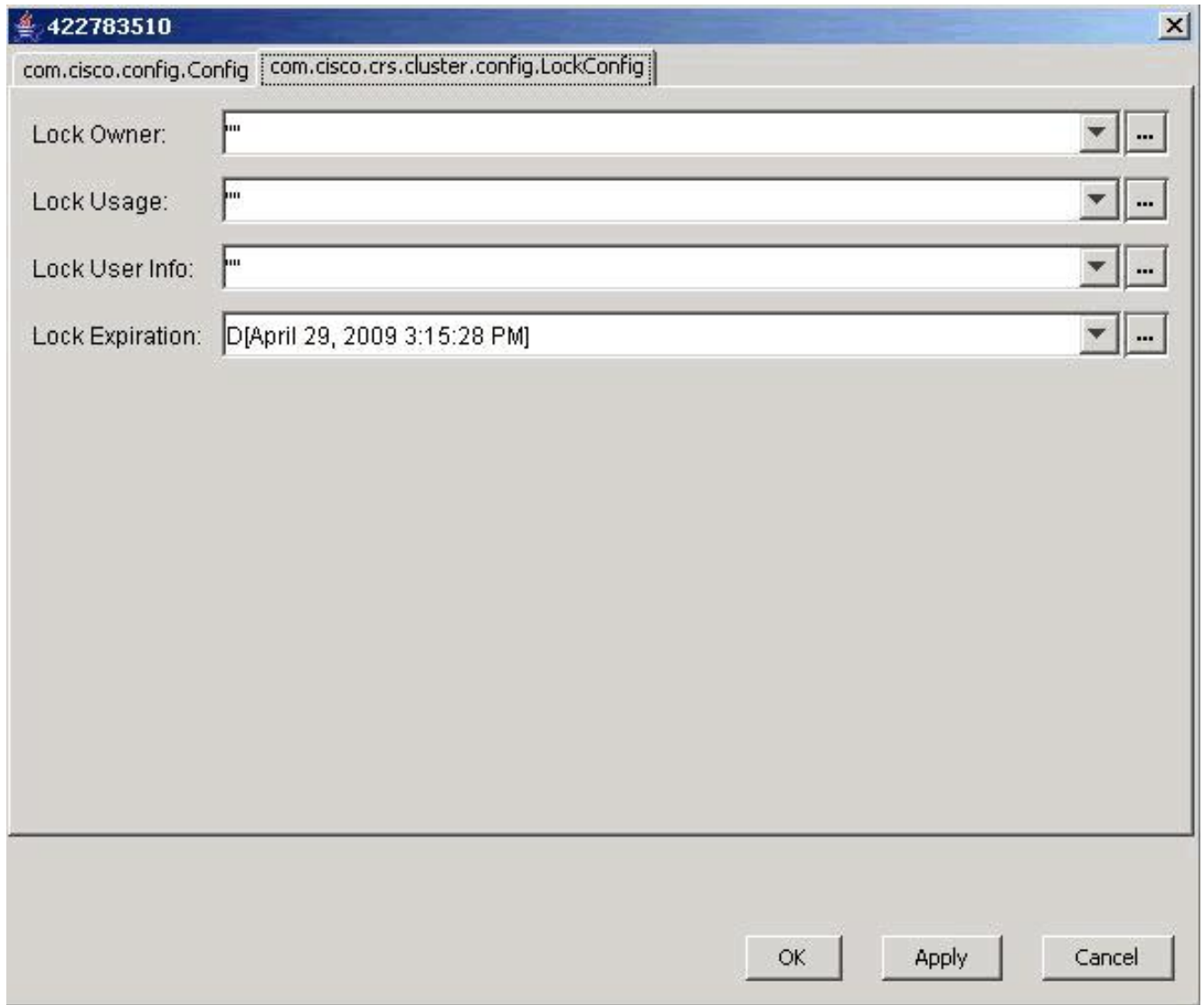
1. 去Start > Run，输入cet，并且按Enter。
2. 当窗口冒出时，请点击没有。
3. 在左边面中，请双击在此配置对象类型：com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig。
4. 在右边的面中，请双击在为您的节点返回的行。
5. 在新建窗口，请点击com.cisco.crs.cluster.config.ClusterSpecificConfig选项。

6. 点击**档案**选项。如果任何存在于关于档案ID的双引号，请归档请求信息，档案用户信息，或者档案客户端，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**选项位于顶层。如果任何存在于关于锁定责任人的双引号，请锁定使用方法或者锁定用户信息，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，请执行同一个程序在第二个节点。

## 第2个问题

当设法更新现有配置时，此错误收到：

```
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。当设法发布锁定时，您必须删除某些属性和创建新的。结果，LDAP有时投掷错误。这归因于不被创建的原因。从这时起，所有Appadmin操作将导致ClusterMutex错误，并且引擎的重新启动在初始化状态将造成Rmcm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. 输入名字作为lockApplicant ? 倒空，并且按Enter。

3. 在Next窗口中，请点击**添加**，和在进入字符串值机箱，输入**x**。

4. 单击 **Ok**。

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

## [Related Information](#)

- [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错误信息联系出现](#)
- [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技术支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)