

Dépannage du code d'erreur HTTP 500 lors de l'accès au dossier Entry Point dans la configuration Web ECE

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème : Code d'erreur 500 lors de l'accès aux points d'entrée de conversation](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit un problème dans lequel la page Web des points d'entrée de conversation de messagerie électronique et de conversation (ECE) de Cisco génère une erreur, "**code d'erreur HTTP 500. Veuillez vous déconnecter et vous reconnecter pour continuer.** »

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CEE de Cisco

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur ECE 12.0.1 ES3 ET1&2 avec déploiement de 1 500 agents et 30 serveurs.

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème : Code d'erreur 500 lors de l'accès aux points d'entrée de conversation

Lorsque vous essayez d'accéder à **Services » Service » Discussion » Points d'entrée** à partir de la page Web de la CEE, un message d'erreur s'affiche :

There was a problem processing your request. The request failed with HTTP error code 500. Please logout and login again to continue further.

Support Information:

URL:
https://<FQDN>/system/web/view/platform/admin/../../../../controller/live/admin/entrypoint/getallentrypoints.jsp

HTTP Code:500

Session:

Time:

The screenshot shows a web administration interface with a sidebar menu on the left and a main content area on the right. The sidebar menu includes 'Administration', 'Partition: default', 'Departments', 'Service', 'Calendar', 'Chat', 'Entry Points', 'Messaging Adapters', 'Classifications', 'Dictionaries', 'Email', 'Integration', 'Macros', 'Security', 'Settings', 'User', and 'Workflow'. The main content area displays a table titled 'List: Entry Points' with columns 'Name' and 'Description'. The table contains two rows: 'Departments' and 'Partition: default'. Below the table is a 'Properties: Entry Points' section with a 'General' tab. An error message dialog box is overlaid on the right side of the screen, containing the following text:

Enterprise Chat & Email Message

https://[redacted]/system/web/view/platform/admin/list.jsp

There was a problem processing your request. The request failed with HTTP error code 500. Please logout and login again to continue further.

Support information:
URL: https://[redacted]/system/web/view/platform/admin/../../../../controller/live/admin/entrypoint/getallentrypoints.jsp
HTTP Code: 500
Session:
Time: Thu May 21 15:03:58 MST 2020

Log Out Now

Il s'agissait d'une nouvelle installation et seuls certains serveurs Web ont rencontré ce problème. En outre, seule cette section affiche une erreur.

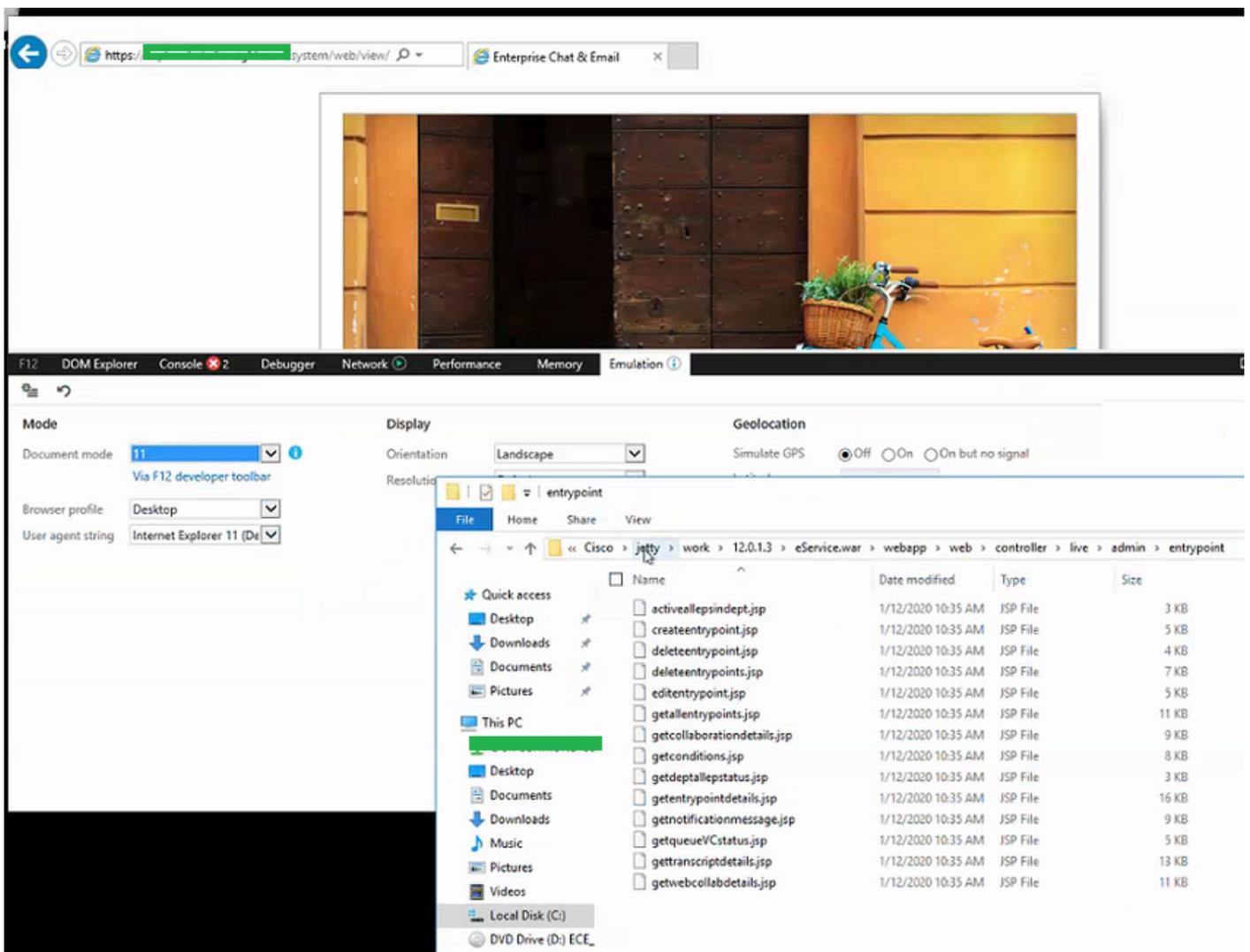
Solution

Le fichier, **getallentrypoints.jsp** a été appelé afin d'afficher la page.

Testez sur un autre serveur Web afin de voir si la page Points d'entrée fonctionne correctement.

Emplacement du fichier :

C:\Cisco\jetty\work\12.0.1.3\leService.war\webapp\web\controller\live\admin\entrypoint



Étapes à suivre pour résoudre le problème :

Étape 1. Arrêter le service Cisco

Étape 2. Vérifiez que tous les processus Java ont été arrêtés dans le Gestionnaire des tâches. Sinon, mettez-les fin manuellement.

Étape 3. Renommez le dossier jetty en jetty_old. Sauvegarder le dossier d'origine.

Étape 4. Démarrer le service Cisco

Étape 5. Attendez que tous les processus java redémarrent. Cela peut prendre un certain temps.

Après les étapes effectuées, le problème est résolu.