

Risoluzione dei problemi relativi al codice di errore HTTP 500 durante l'accesso alla cartella del punto di ingresso in una configurazione Web ECE

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: Codice di errore 500 quando si accede ai punti di ingresso di chat](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto un problema in cui la pagina Web dei punti di ingresso di chat di Cisco Email and Chat (ECE) restituisce un errore, "**Codice di errore HTTP 500. Disconnettersi e riconnettersi per continuare.**"

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ECE

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su ECE 12.0.1 ES3 ET1&2 con installazione di 1500 agenti e 30 server.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

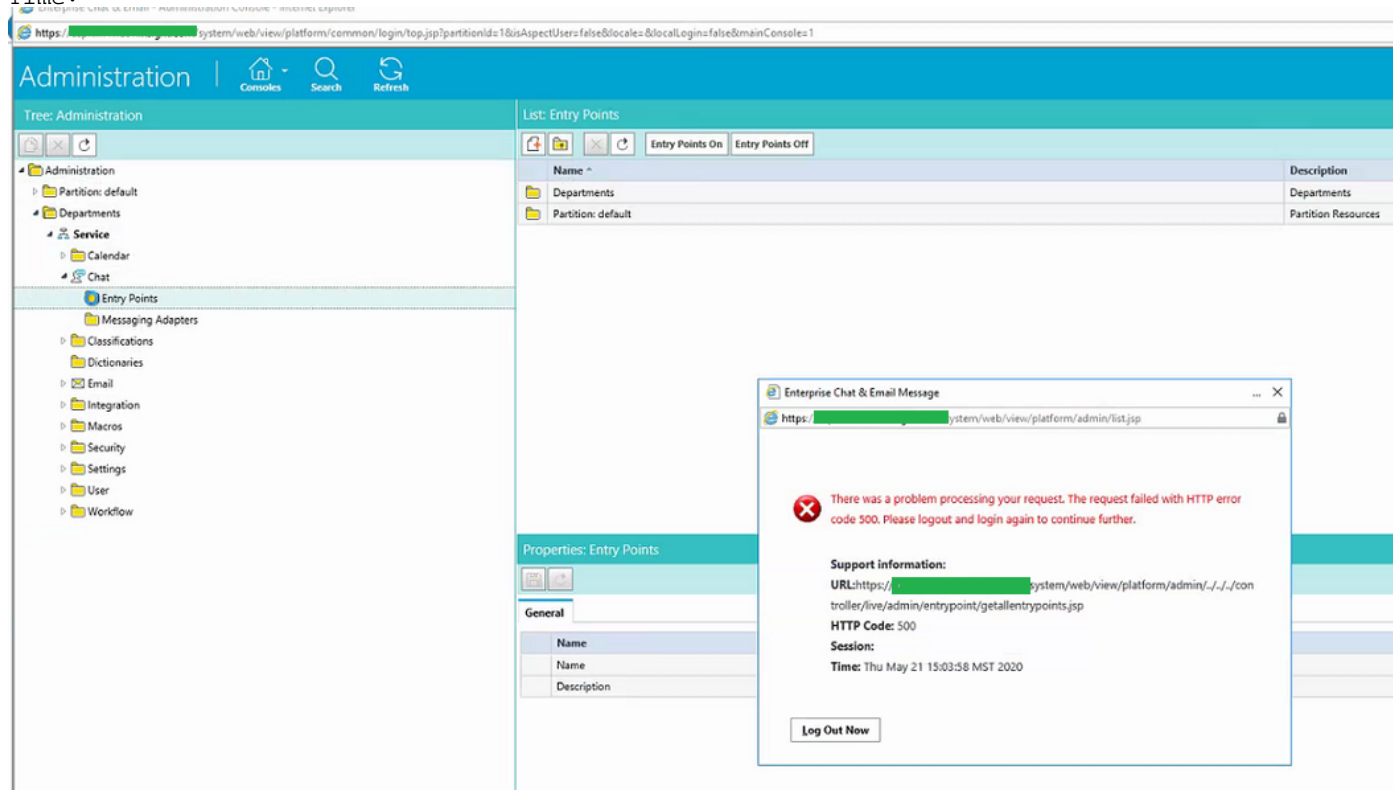
Problema: Codice di errore 500 quando si accede ai punti di ingresso di chat

Quando tentate di accedere a **Reparti (Departments) > Servizio (Service) > > Chat (Chat) > Punti di ingresso** dalla pagina Web ECE, viene visualizzato un messaggio di errore:

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:



Si trattava di una nuova installazione e questo problema si verificava solo in alcuni server Web. Inoltre, solo in questa sezione viene visualizzato un errore.

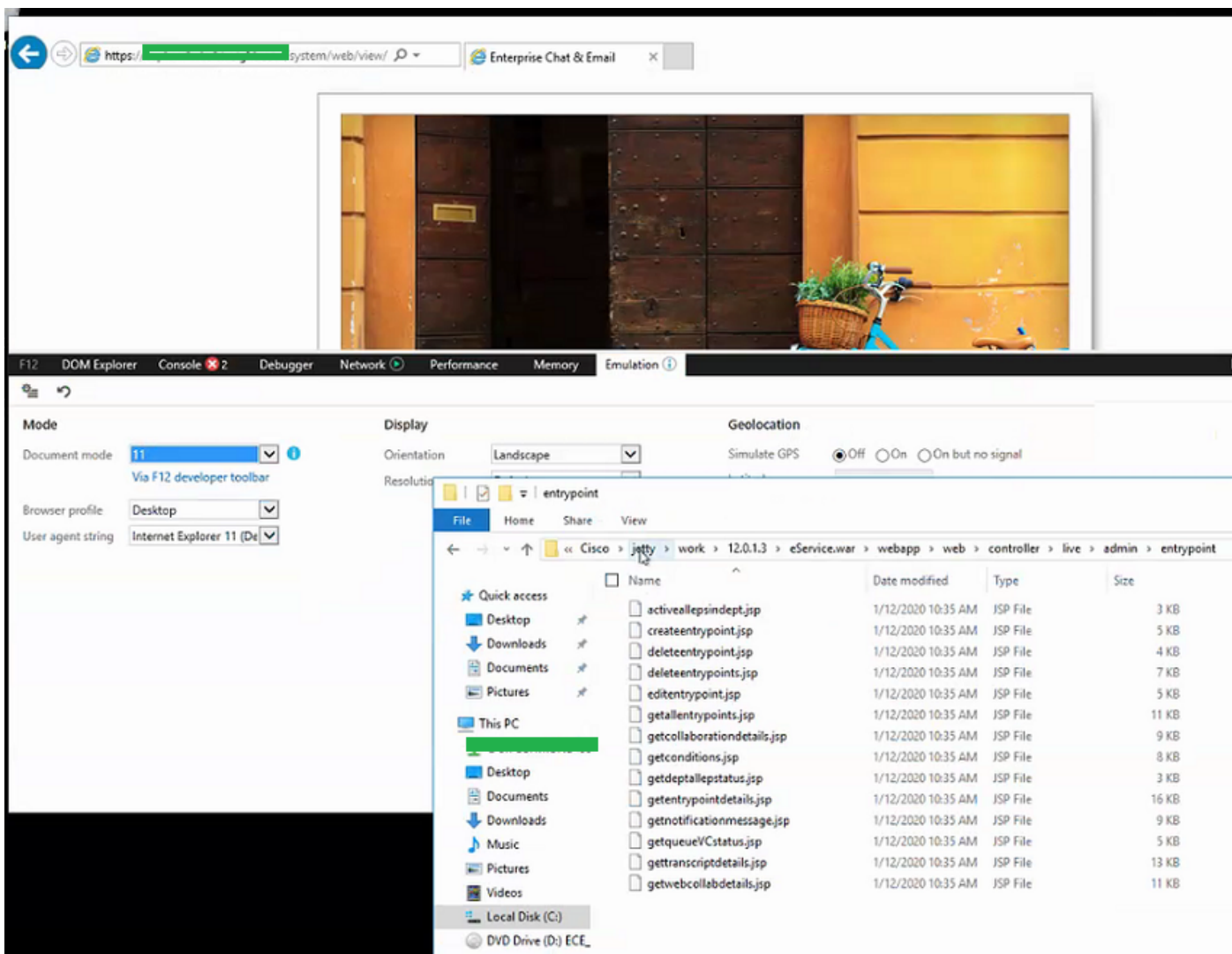
Soluzione

Il file **getallentrypoints.jsp** è stato chiamato per visualizzare la pagina.

Eseguire un test su un altro server Web per verificare il corretto funzionamento della pagina Punti di ingresso.

Percorso file:

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



Passaggi per la risoluzione del problema:

Passaggio 1. Arrestare il servizio Cisco

Passaggio 2. Assicurarsi che tutti i processi Java siano stati arrestati in Task Manager. In caso contrario, terminarle manualmente.

Passaggio 3. Rinominare la cartella jetty in jetty_old. Backup della cartella originale.

Passaggio 4. Avvio del servizio Cisco

Passaggio 5. Attendere che tutti i processi Java vengano riavviati. Questa operazione può richiedere del tempo.

Dopo aver eseguito le operazioni, il problema è stato risolto.