

Solucione problemas do código de erro HTTP 500 ao acessar a pasta do ponto de entrada na configuração da Web ECE

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Código de erro 500 ao acessar os pontos de entrada do bate-papo](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve um problema em que a página da Web Pontos de entrada de bate-papo e e-mail da Cisco (ECE) resulta em erro, "Código de erro HTTP 500. Faça logoff e login novamente para continuar."

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco ECE

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no ECE 12.0.1 ES3 ET1&2 com 1500 implantação de agente e 30 servidores.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema: Código de erro 500 ao acessar os pontos de entrada do bate-papo

Quando você tenta acessar **Departamentos >> Serviço > Bate-papo >> Pontos de Entrada** na página da Web do ECE, ela exibe uma mensagem de erro:

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

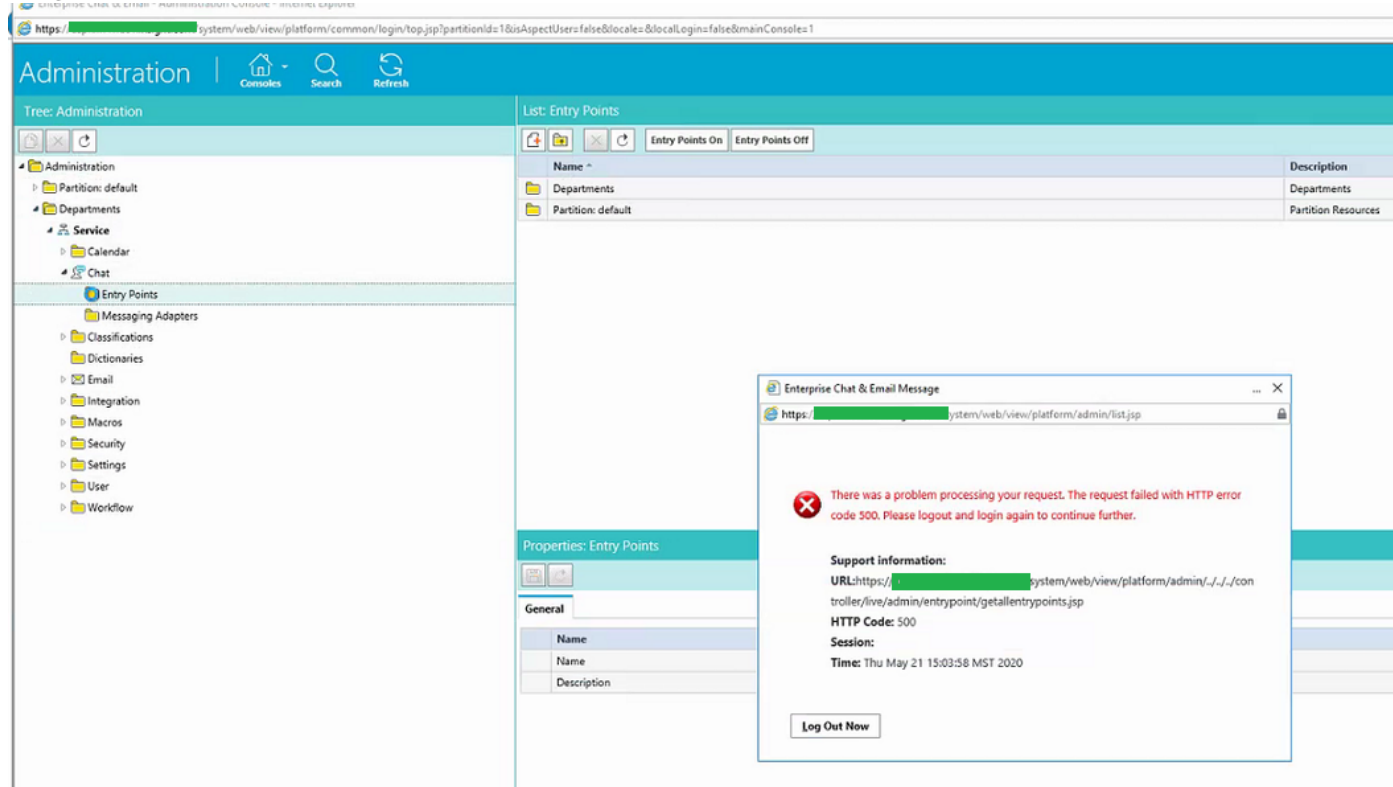
Support Information:

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

HTTP Code: 500

Session:

Time:



Essa foi uma nova instalação e somente alguns servidores Web tiveram esse problema. Além disso, somente esta seção mostra um erro.

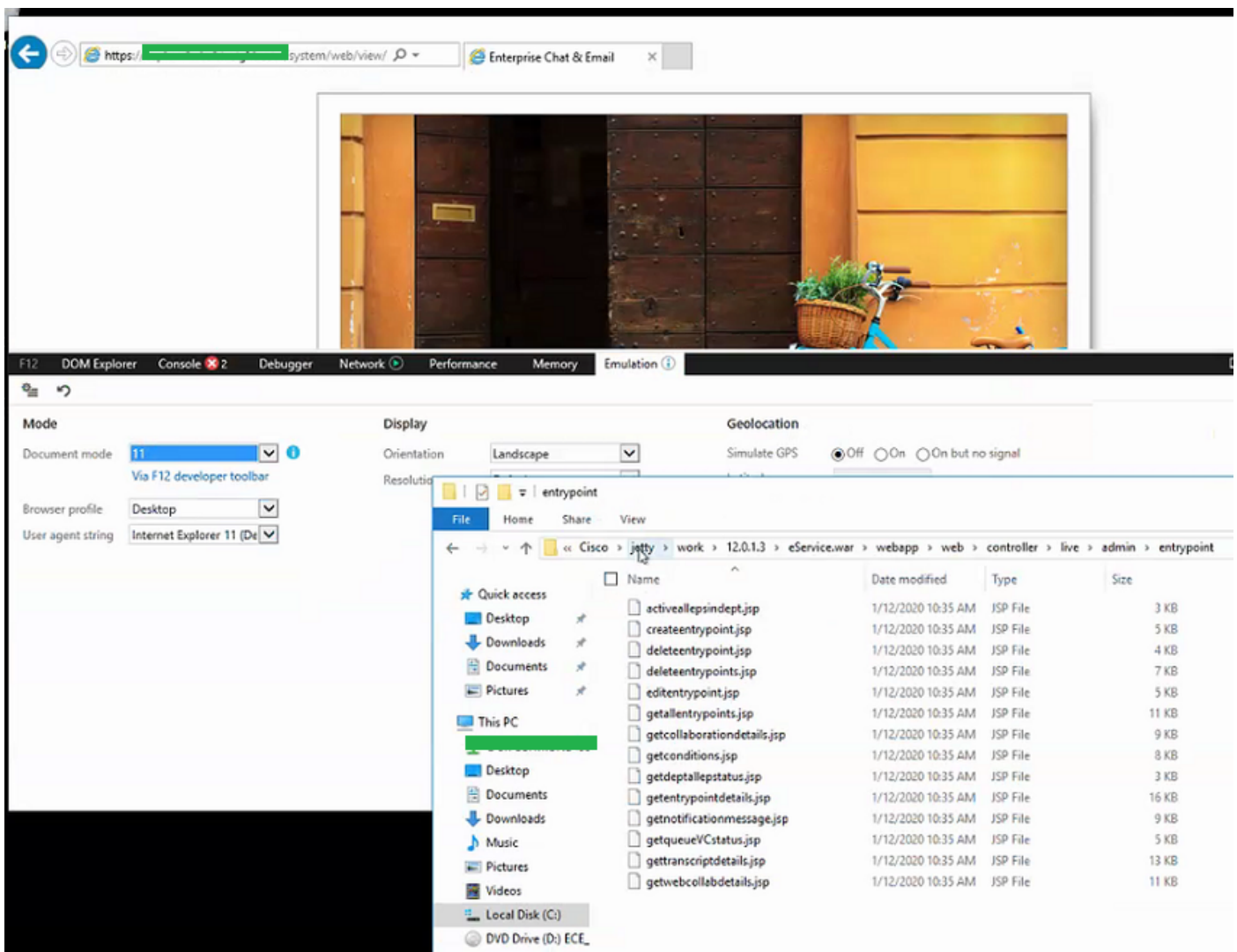
Solução

O arquivo `getallentrypoints.jsp` foi chamado para exibir a página.

Teste em outro servidor Web para ver se a página de pontos de entrada funcionou corretamente.

Local do arquivo:

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



Etapas para resolver o problema:

Etapa 1. Parar o serviço da Cisco

Etapa 2. Verifique se todos os processos Java foram interrompidos no Gerenciador de Tarefas. Caso contrário, termine-os manualmente.

Etapa 3. Renomear pasta do jetty para jetty_old. Fazer backup da pasta original.

Etapa 4. Iniciar o serviço da Cisco

Etapa 5. Aguarde até que todos os processos java sejam iniciados novamente. Isso pode levar algum tempo.

Após as etapas seguidas, o problema foi resolvido com êxito.