

Solución de problemas de código de error HTTP 500 al acceder a la carpeta de punto de entrada en la configuración web de ECE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Código de error 500 cuando hay puntos de entrada de chat de acceso](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un problema en el que la página web de puntos de entrada de chat de correo electrónico y chat (ECE) de Cisco produce un error, "código de error HTTP 500. Cierre la sesión y vuelva a iniciarla para continuar".

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CEPE de Cisco

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en ECE 12.0.1 ES3 ET1&2 con implementación de 1500 agentes y 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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema: Código de error 500 cuando hay puntos de entrada de chat de acceso

Cuando intenta acceder a **Departamentos >> Servicio >> Chat >> Puntos de Entrada** desde la página web de ECE, produce un mensaje de error:

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 navigation tree on the left and a main content area. 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 dialog box is overlaid on the right, displaying the error message and support information.

Enterprise Chat & Email Message

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

Esta fue una nueva instalación y sólo algunos servidores web tuvieron este problema. Además, sólo esta sección muestra un error.

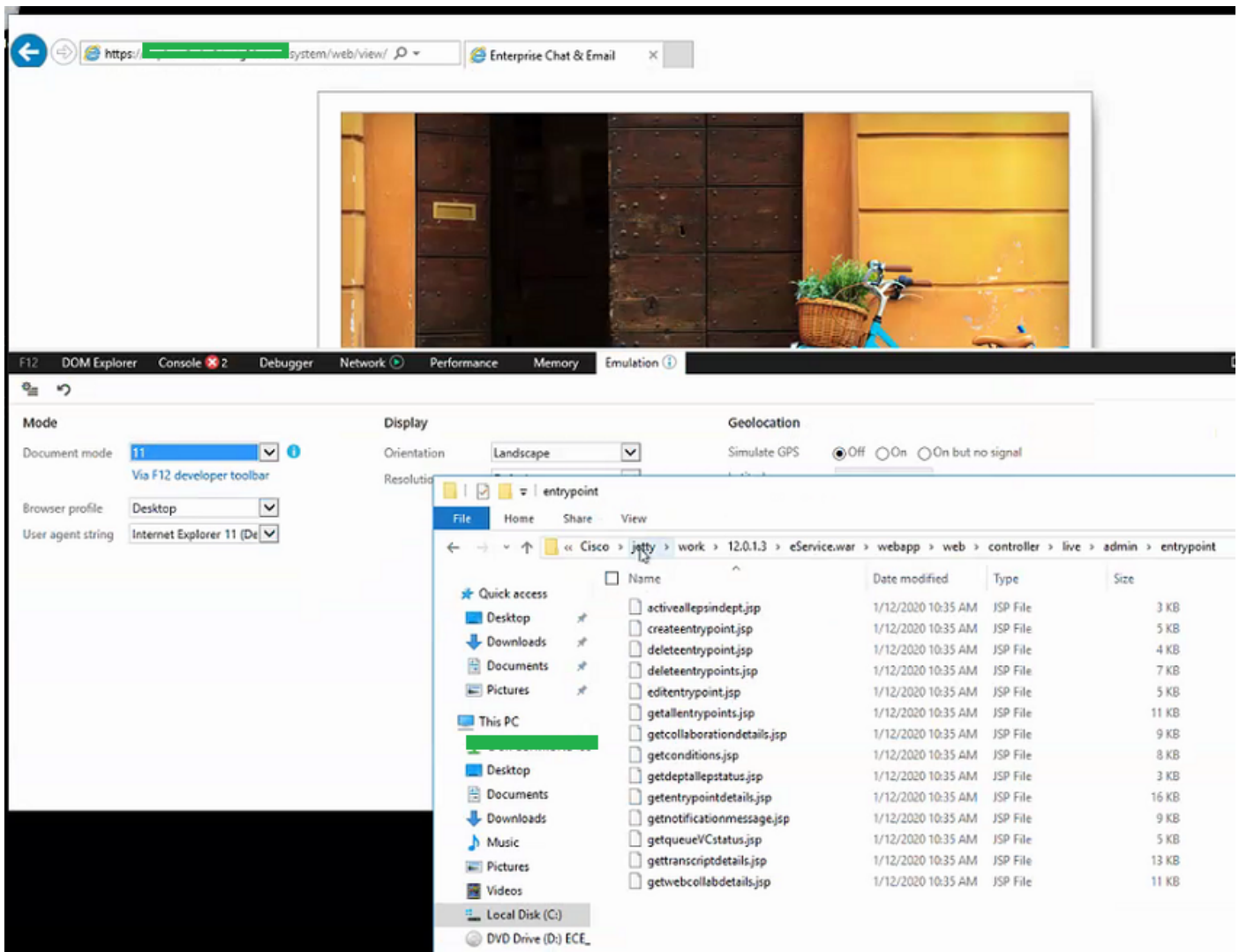
Solución

Se llamó al archivo `getallentrypoints.jsp` para mostrar la página.

Pruebe en otro servidor web para ver si la página Puntos de entrada funciona correctamente.

Ubicación del archivo:

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



Pasos para resolver el problema:

Paso 1. Detener el servicio de Cisco

Paso 2. Asegúrese de que todos los procesos Java se han detenido en el Administrador de tareas. Si no es así, finalice manualmente.

Paso 3. Cambie el nombre de la carpeta de fluctuación a jetty_old. Copia de seguridad de la carpeta original.

Paso 4. Iniciar el servicio de Cisco

Paso 5. Espere a que todos los procesos de Java se inicien de nuevo. Esto puede llevar algo de tiempo.

Después de los pasos realizados, el problema se resuelve correctamente.