

# 访问ECE Web配置中的入口点文件夹时排除HTTP错误代码500故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题：访问聊天入口点时的错误代码500](#)

[解决方案](#)

## 简介

本文档描述了Cisco E-mail and Chat(ECE)Chat Entry Points Web页面出现错误“HTTP错误代码500。请注销并重新登录以继续。”的问题。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科ECE

### 使用的组件

本文档中的信息基于ECE 12.0.1 ES3 ET1&2 ( 具有1500个代理部署和30台服务器 ) 。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始 ( 默认 ) 配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## 问题：访问聊天入口点时的错误代码500

当您尝试从ECE网页访问Departments >> Service >> Chat >> Entry Points时，它会抛出错误消息：

```
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:

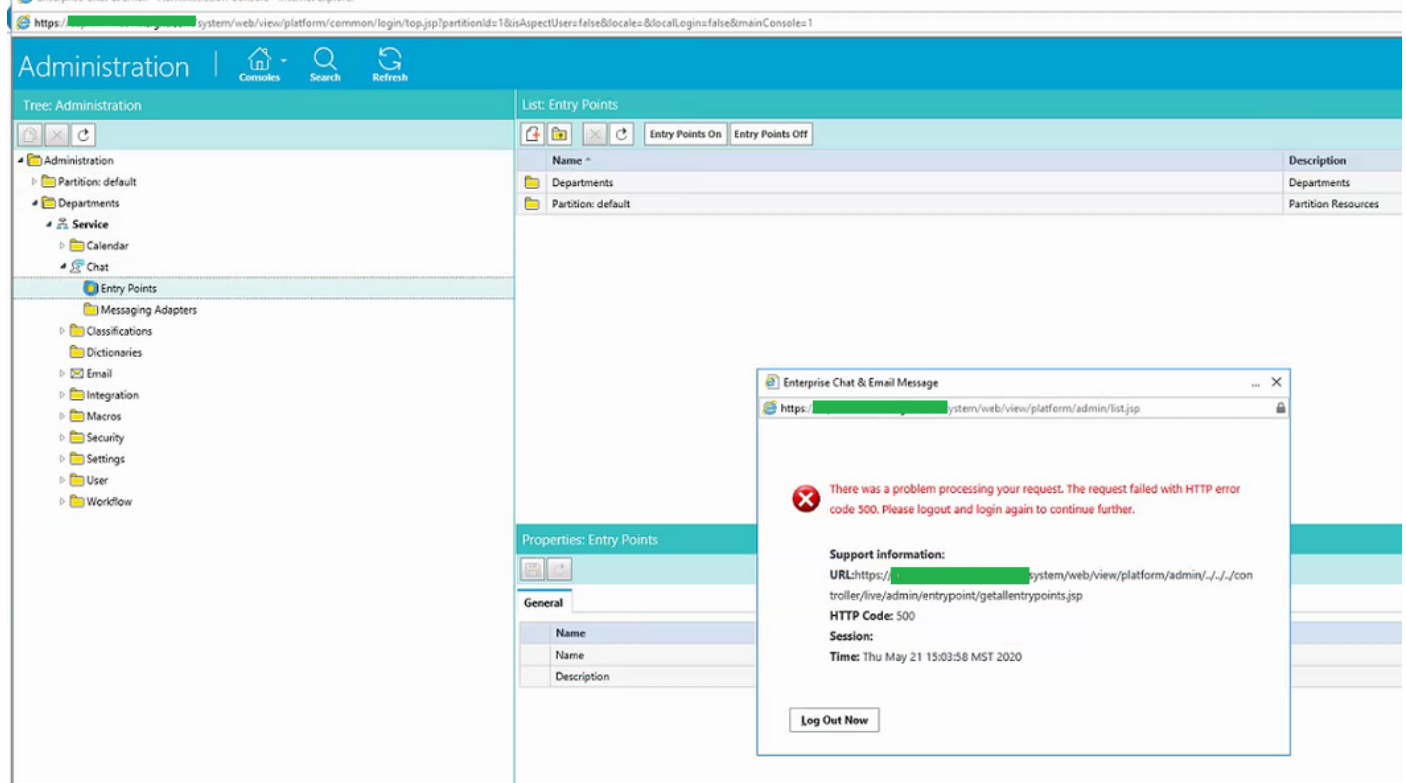
```
https://<FQDN/>system/web/view/platform/admin/../../../../controller/live/admin/entrypoint/getallen
```

trypoints.jsp

HTTP Code:500

Session:

Time:



这是新安装，只有某些Web服务器存在此问题。此外，仅此部分显示错误。

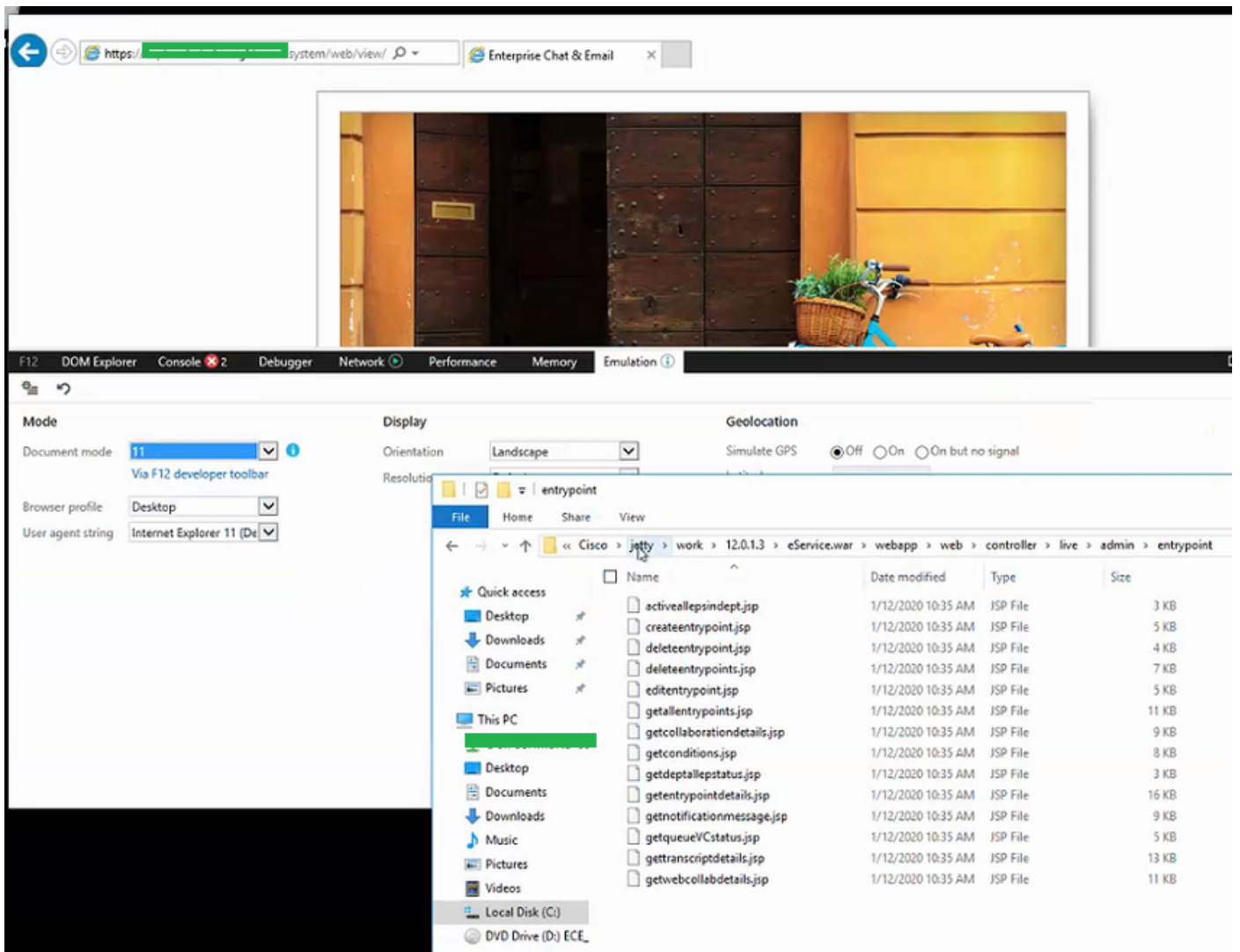
## 解决方案

调用了getallentrypoints.jsp文件以显示页面。

在另一台Web服务器上进行测试，以查看“入口点”页是否正常工作。

文件位置：

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



## 解决问题的步骤：

步骤1.停止思科服务

步骤2.确保任务管理器中已停止所有Java进程。否则，手动结束。

步骤3.将jetty文件夹重命名为jetty\_old。备份原始文件夹。

步骤4.启动思科服务

步骤5.等待所有Java进程重新启动。这可能需要一些时间。

在执行步骤后，问题已成功解决。