

# ECE Web ConfigのEntry Pointフォルダにアクセスする際のHTTPエラーコード500のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題：チャットエントリポイントにアクセスするときにエラーコード500](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Email and Chat(ECE)Chat Entry Points Webページで「HTTP error code 500. Please logout and login again to continue.」というエラーが発生する問題について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ECE

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、1500のエージェント導入と30台のサーバを備えたECE 12.0.1 ES3 ET1&2に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

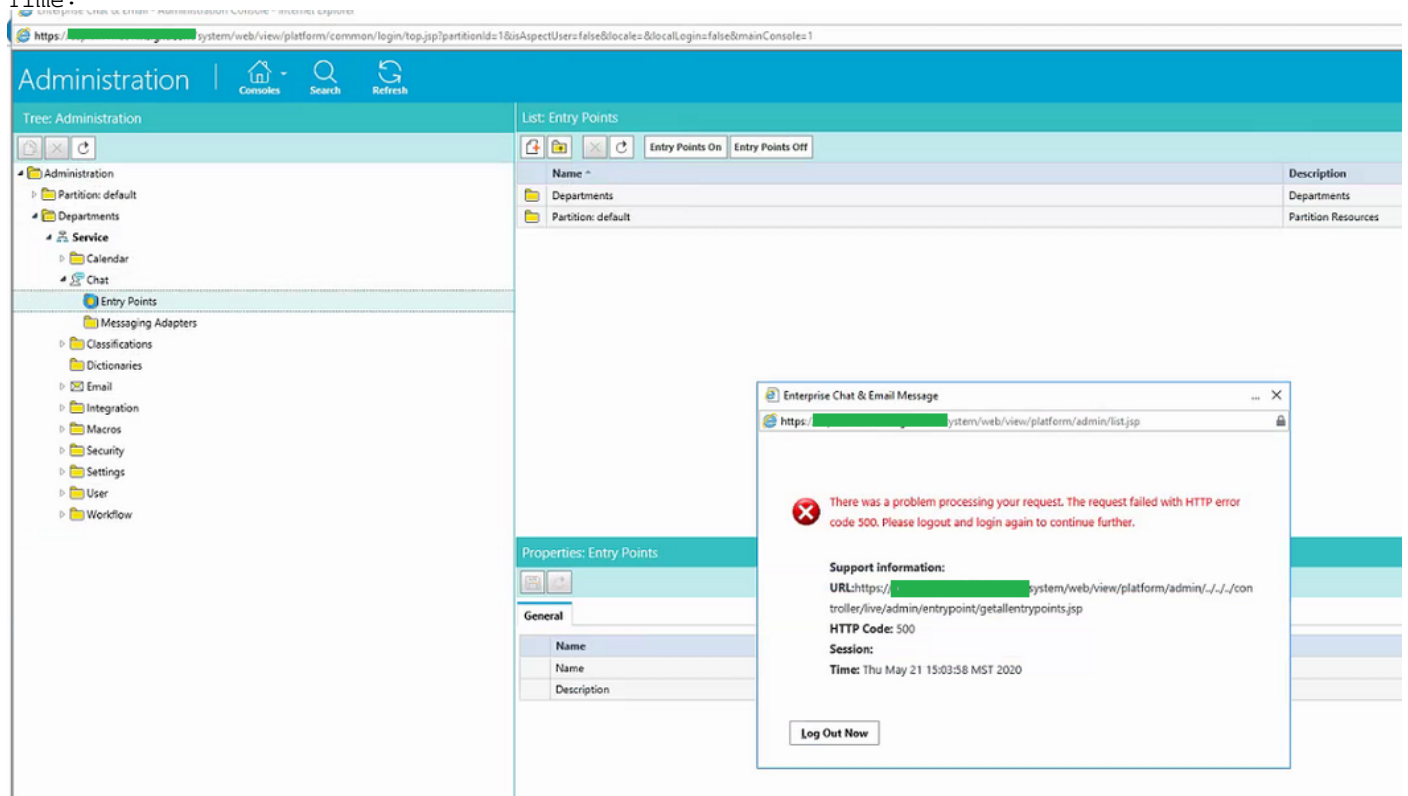
## 問題：チャットエントリポイントにアクセスするときにエラーコード500

ECE WebページからDepartments >> Service >> Chat >> Entry Pointsにアクセスすると、エラーメッセージが表示されます。

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:



これは新しいインストールであり、一部のWebサーバだけでこの問題が発生しました。また、このセクションでのみエラーが表示されます。

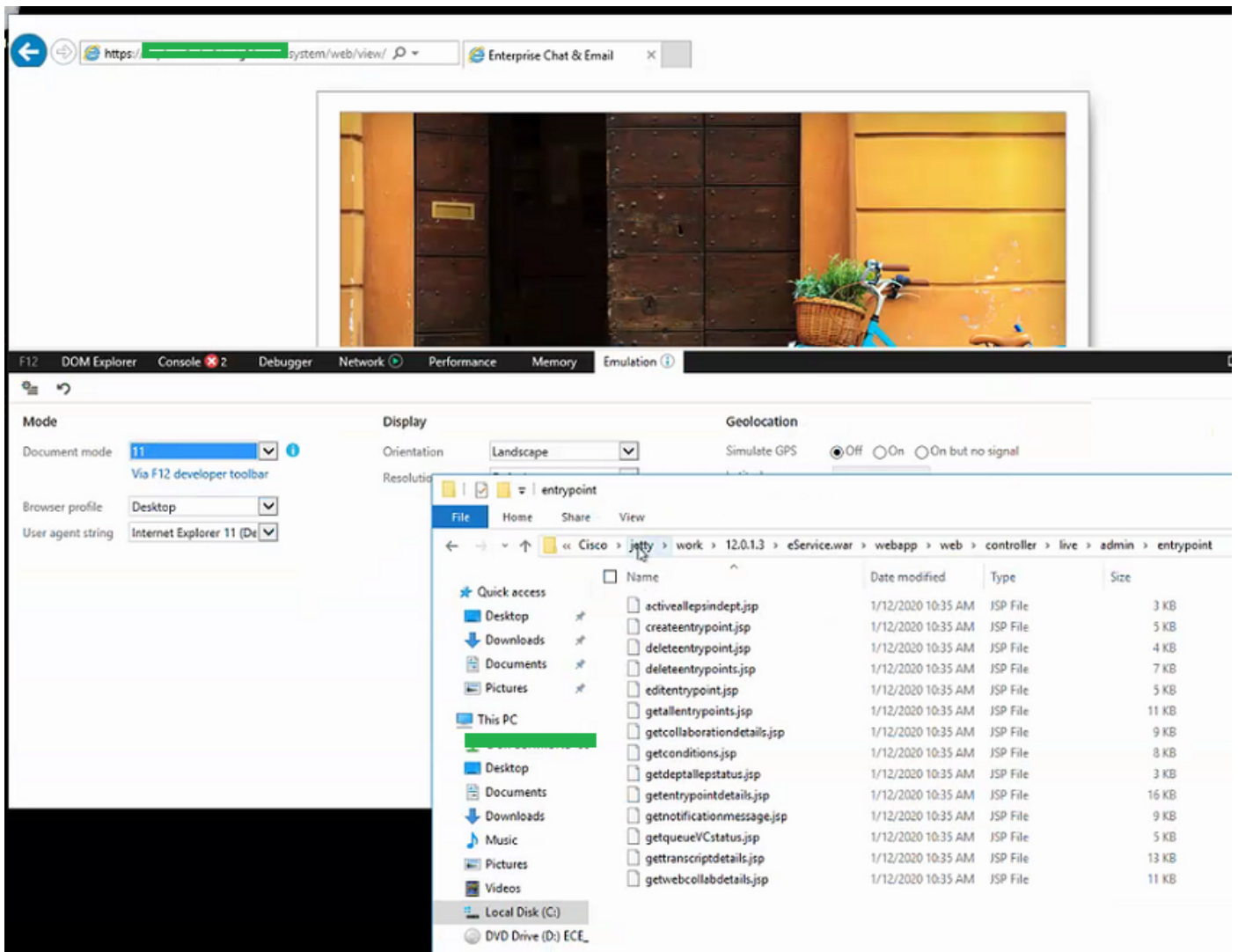
## 解決方法

ページを表示するために、`getallentrypoints.jsp`ファイルが呼び出されました。

別のWebサーバでテストし、[Entry Points]ページが正常に動作したかどうかを確認します。

ファイルの場所：

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



## この問題を解決する手順：

ステップ1：シスコサービスの停止

ステップ2：すべてのJavaプロセスがタスクマネージャで停止していることを確認します。そうでない場合は、手動で終了します。

ステップ3: jettyフォルダの名前をjetty\_oldに変更します。元のフォルダをバックアップします。

ステップ4：シスコサービスの開始

ステップ5：すべてのJavaプロセスが再起動するまで待ちます。これには時間がかかることがあります。

実行した手順を実行すると、問題は正常に解決されます。