

عاشن إِب JTAPI ل غشم ةحفص موقت :500 أطخ راسم ةطقن ليلد مقرر ريغت دعب ءانثتسا CTI

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [قرار](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يصف هذا المستند أحد الأسباب التي من أجلها يظهر خطأ رقم 500 في صفحة مشغل واجهة برمجة تطبيقات Java (Telephony) (JTAPI) بعد تحويل مشغل JTAPI إلى نقطة توجيه جديدة لواجهة مهاتفة الكمبيوتر (CTI) ويوفر حلا بديلا في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى الإصدار 3.1(1) من Cisco CRS.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

[الاصطلاحات](#)

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

المشكلة

يتم تغيير أحد مشغلات JTAPI لتطبيق معين إلى رقم دليل نقطة مسار CTI جديد. عندما تنقر على **مشغل JTAPI: 8000** الجديد في صفحة تطبيق Cisco Script لهذا التطبيق المحدد، كما يظهر هذا الإطار، **فإن** صفحة تكوين مشغل JTAPI يجب أن **تظهر** في حالة عمل عادية. يمثل الرقم 8000 رقم دليل نقطة توجيه واجهة الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTI) الجديد.

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco XP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

JTAPI: 8000
Add new trigger

Name AA

Description Nuance

ID* 1

Maximum Number of Sessions* 10

Enabled* Yes No

Script* aa.aef Edit

welcomePrompt* P[AAWelcome.wav] Edit

MaxRetry* 3

operExtn*

Default Script - System Default - Edit

*Indicates required item

Update Delete Cancel

ومع ذلك، بدلا من هذه الصورة، يظهر الخطأ 500 في صفحة تكوين مشغل JTAPI، كما تظهر هذه النافذة:

JTAPI Trigger Configuration

CTI Route Point Directory Number	8000
Language*	English (United States) [en_US] <input type="button" value="Edit"/>
Application Name	AA
Maximum Number Of sessions*	<input type="text" value="10"/>
Idle Timeout (in ms)*	<input type="text" value="5000"/>
Enabled*	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No

Call Control Group*	AA_JTAPI Group #1(1) <input type="button" value="Edit"/>
Primary Dialog Group*	Nuance ASR Group #0(1) <input type="button" value="Edit"/>
Secondary Dialog Group	- None - <input type="button" value="Edit"/>

*indicates required item

Error: 500

Location: /appadmin/JTAPITrigger
:Internal Servlet Error

java.lang.NullPointerException

(at com.cisco.config.trigger.TriggerConfig.getSessions(TriggerConfig.java:78

(at com.cisco.config.trigger.TriggerConfig.createSetTriggerCfg(TriggerConfig.java:118

(at com.cisco.config.trigger.TriggerConfig.getTriggersByType(TriggerConfig.java:345

at

com.cisco.appadmin.ui.GenericTriggerController.readTriggerList(GenericTriggerController.java:189

(

(at com.cisco.appadmin.jtapi.ui.JTAPITriggerController.execute(JTAPITriggerController.java:131

(at com.cisco.appadmin.ui.AppAdminServlet.processService(AppAdminServlet.java:251

(at com.cisco.appadmin.ui.AppAdminServlet.doGet(AppAdminServlet.java:180

(at javax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:740

(at javax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:853

(at org.apache.tomcat.core.ServletWrapper.doService(ServletWrapper.java:404

(at org.apache.tomcat.core.Handler.service(Handler.java:286

(at org.apache.tomcat.core.ServletWrapper.service(ServletWrapper.java:372

(at org.apache.tomcat.core.ContextManager.internalService(ContextManager.java:797

(at org.apache.tomcat.core.ContextManager.service(ContextManager.java:743

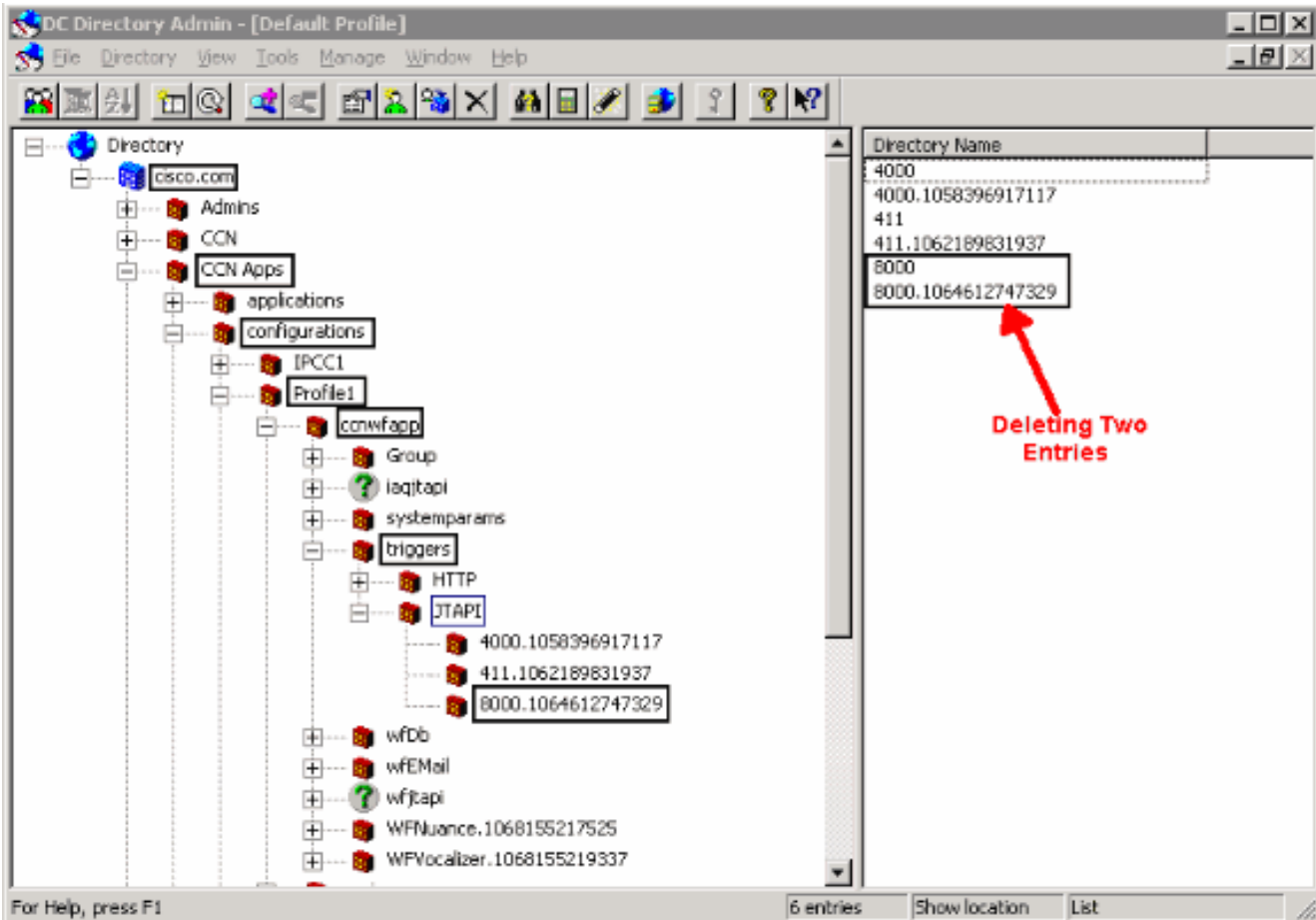
```
at
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
.ler
(java:166
(at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416
(at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498
(at java.lang.Thread.run(Unknown Source
```

قرار

تحدث المشكلة بسبب إدخال مشغل JTAPI تالف في دليل DC. عندما يقوم المستخدم بتعيين رقم دليل نقطة مسار CTI جديد لهذا التطبيق المحدد كمشغل JTAPI، يظل مشغل JTAPI القديم التالف البديل لهذا التطبيق في دليل DC.

ال workaround أن يحاول يفسد JTAPI مشغل. أكمل الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى دليل DC على (Cisco CallManager Publisher).
2. انتقل إلى موقع Cisco على الويب وحدد تطبيقات CCN < التكوينات < ملفات التعريف < CCNWFAPP < المشغلات < JTAPI.



3. انقر بزر الماوس الأيمن على مشغل JTAPI القديم وحدد حذف.
 4. قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco CTI Manager من صفحة تنشيط خدمة CallManager.
- بعد حذف مشغل JTAPI القديم، تظهر صفحة تكوين مشغل JTAPI بشكل عادي.

معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل ا ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س م ل ل م عد و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ل ا ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا