

Error 500: La página del activador JTAPI genera una excepción después de cambiar el número de directorio del punto de ruta CTI

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Resolución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que un error 500 aparece en la página del activador del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) después de que el activador JTAPI se conmute a un nuevo punto de ruta del Computer Telephony Interface (CTI) y proporcione una solución alternativa en un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión de Cisco CRS 3.1(1).

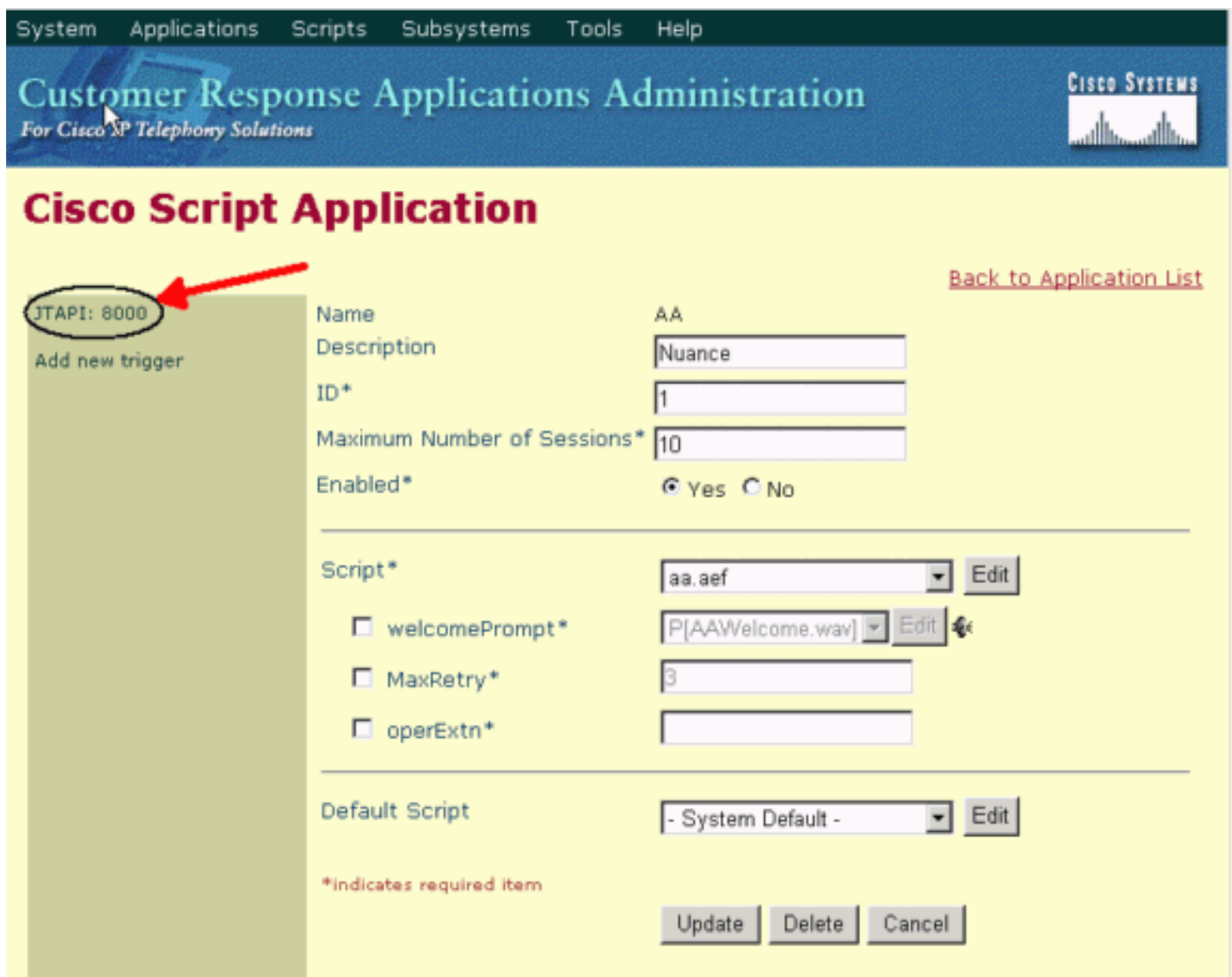
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Uno de los activadores JTAPI para una aplicación específica se cambia a un nuevo número de directorio del punto de ruta CTI. Cuando usted hace clic el nuevo **JTAPI**: el activador **8000** en la página de Aplicación de secuencia de comandos de Cisco para esta aplicación específica, como esta ventana muestra, la página de configuración del activador JTAPI debe [aparecer](#) en las condiciones de funcionamiento normales. El número 8000 representa el nuevo número de directorio del punto de ruta del Computer Telephony Interface (CTI).



The screenshot displays the 'Cisco Script Application' configuration page. At the top, there is a navigation menu with 'System', 'Applications', 'Scripts', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. Below the menu is a header for 'Customer Response Applications Administration' with the Cisco Systems logo. The main title is 'Cisco Script Application'. On the left, there is a sidebar with a button labeled 'JTAPI: 8000' circled in red and a red arrow pointing to it, and a link 'Add new trigger'. The main content area shows the configuration for the selected trigger. The 'Name' is 'AA'. The 'Description' is 'Nuance'. The 'ID*' is '1'. The 'Maximum Number of Sessions*' is '10'. The 'Enabled*' checkbox is checked, with 'Yes' selected. The 'Script*' dropdown is set to 'aa.aef'. There are three checkboxes: 'welcomePrompt*' (unchecked), 'MaxRetry*' (unchecked), and 'operExtn*' (unchecked). The 'Default Script' dropdown is set to '- System Default -'. At the bottom, there are buttons for 'Update', 'Delete', and 'Cancel'. A red asterisk indicates required items.

Name	AA
Description	Nuance
ID*	1
Maximum Number of Sessions*	10
Enabled*	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Script*	aa.aef <input type="button" value="Edit"/>
<input type="checkbox"/> welcomePrompt*	P[AAWelcome.wav] <input type="button" value="Edit"/>
<input type="checkbox"/> MaxRetry*	3
<input type="checkbox"/> operExtn*	
Default Script	- System Default - <input type="button" value="Edit"/>

*Indicates required item

Sin embargo, en vez de esta imagen, el error 500 aparece en la página de configuración del activador JTAPI, pues esta ventana muestra:

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)
```

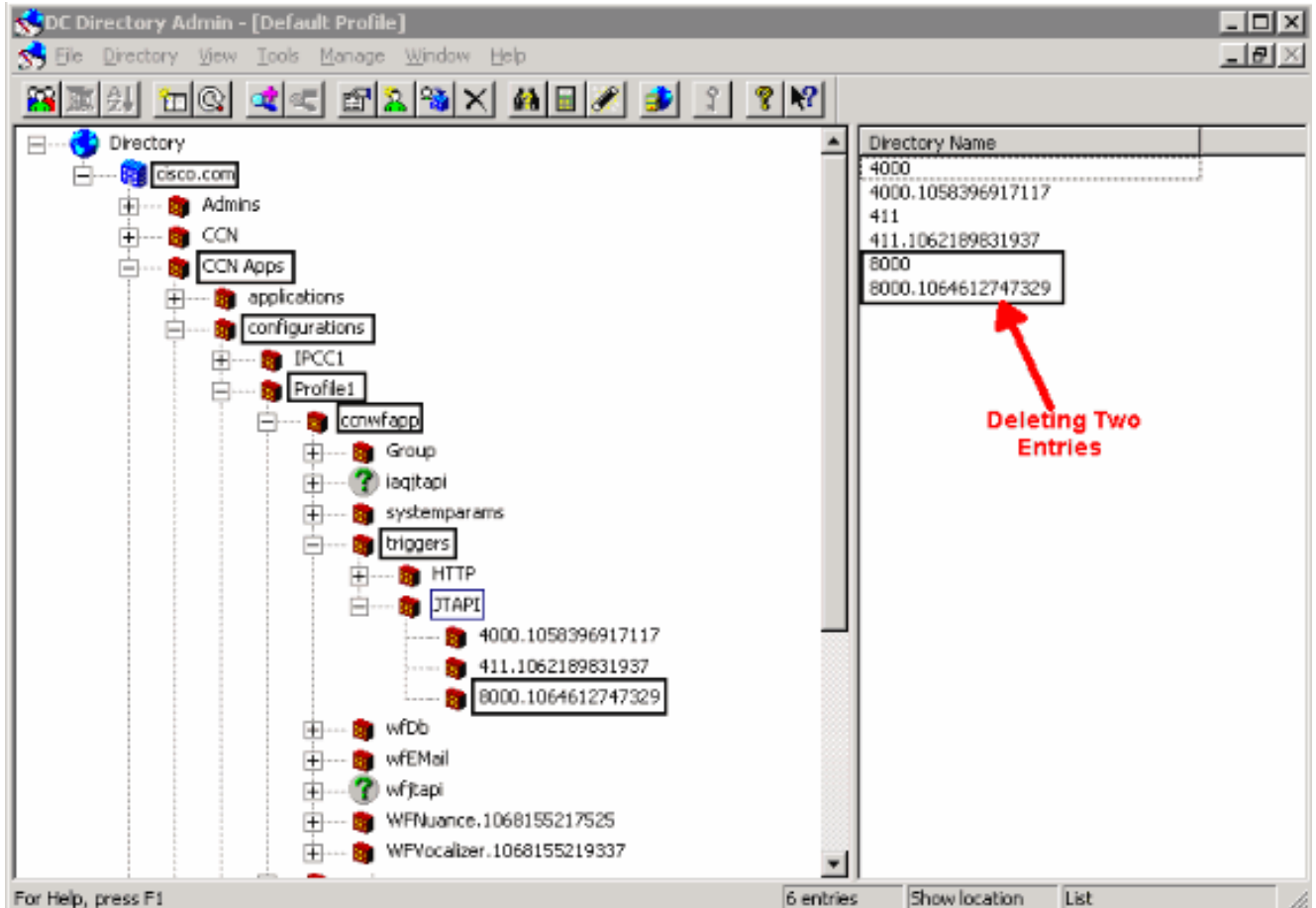
```
at
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

Resolución

El problema es causado por una entrada corrompida del activador JTAPI en el DC Directory. Cuando el usuario asigna un nuevo número de directorio del punto de ruta CTI a esta aplicación específica como el activador JTAPI, sigue habiendo el viejo activador substituido corrompido JTAPI para esta aplicación en el DC Directory.

La solución alternativa es borrar el viejo activador corrompido JTAPI. Complete estos pasos:

1. Inicie sesión al DC Directory en el Cisco CallManager (Publisher).
2. Vaya al sitio Web de Cisco y seleccione el **Apps del CCN > las configuraciones > los perfiles > el ccnwfapp > los activadores > el JTAPI.**



3. Haga clic con el botón derecho del ratón el viejo activador JTAPI y seleccione la **cancelación.**
4. Recomience el servicio del **CTIManager de Cisco de la** página de la activación del servicio de CallManager.

Después de que se borre el viejo activador JTAPI, la página de configuración del activador JTAPI aparece como normal.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)