

Erreur 500 : La page des déclencheurs JTAPI génère une exception après modification du numéro de répertoire du point de routage CTI

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Résolution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle une erreur 500 apparaît dans la page de déclencheur de l'interface de programmation de téléphonie de Javas (JTAPI) après que le déclencheur JTAPI soit commuté à un nouveau point d'acheminement de l'interface de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) et fournisse un contournement dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version 3.1(1) de Cisco CRS.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Un des déclencheurs JTAPI pour une application spécifique est changé à un nouveau nombre de répertoire de point de routage CTI. Quand vous cliquez sur le nouveau **JTAPI** : le déclencheur **8000** dans la page d'application de script de Cisco pour cette application spécifique, en tant que cette fenêtre affiche, la page de configuration de déclencheur JTAPI devrait [apparaître](#) en condition de travail normale. Le numéro 8000 représente le nouveau nombre de répertoire de point d'acheminement de l'interface de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI).

The screenshot shows the Cisco Customer Response Applications Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Scripts', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header reads 'Customer Response Applications Administration For Cisco XP Telephony Solutions' with the Cisco Systems logo. The page title is 'Cisco Script Application'. A red arrow points to a button labeled 'JTAPI: 8000' with the text 'Add new trigger' below it. To the right, there is a link 'Back to Application List'. The configuration form includes the following fields:

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

Cependant, au lieu de cette image, l'erreur 500 apparaît dans la page de configuration de déclencheur JTAPI, car cette fenêtre affiche :

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
```

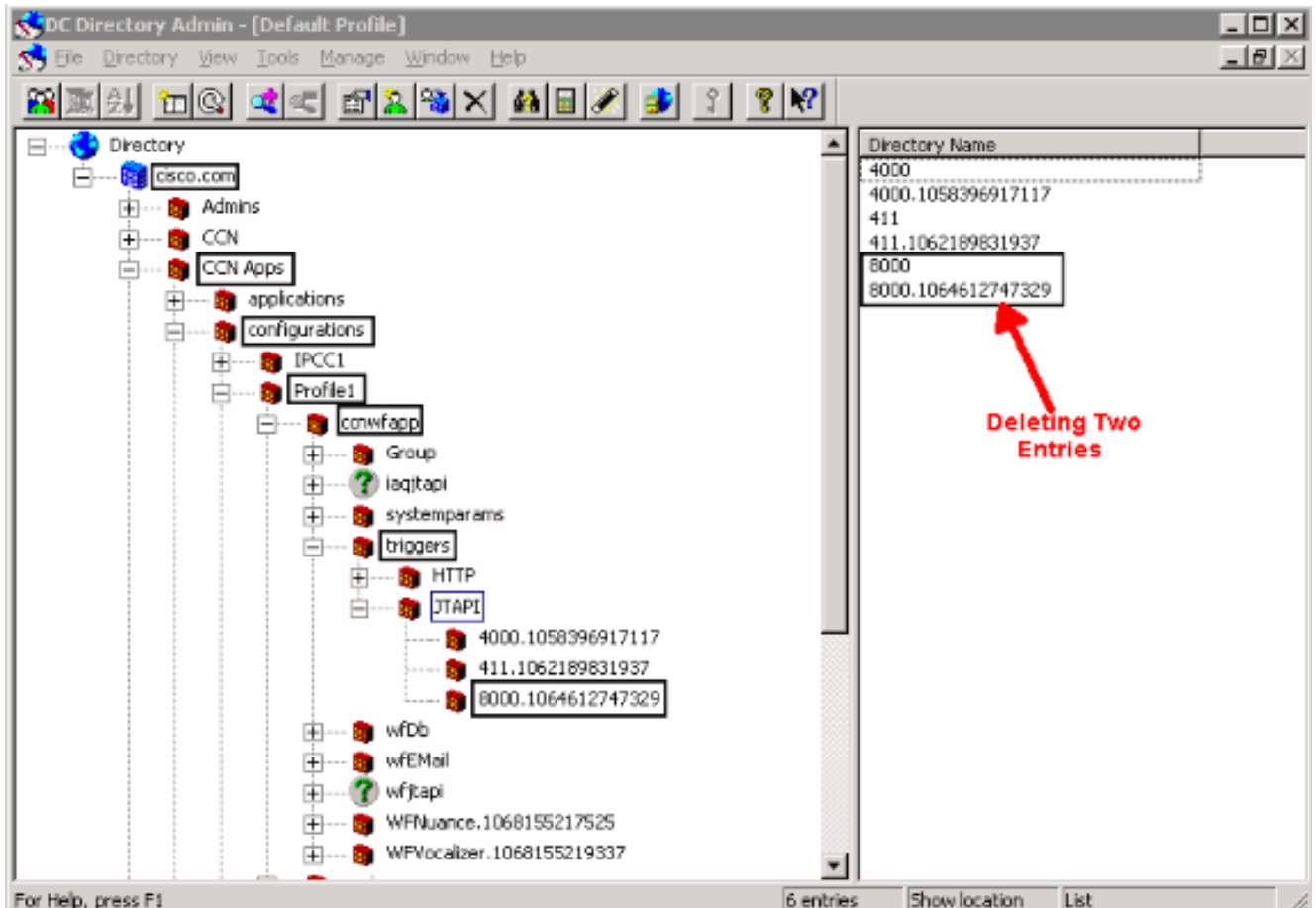
```
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

Résolution

Le problème est provoqué par une entrée corrompue de déclencheur JTAPI dans le DC Directory. Quand l'utilisateur assigne un nouveau nombre de répertoire de point de routage CTI à cette application spécifique pendant que le déclencheur JTAPI, le vieux déclencheur remplacé corrompu JTAPI pour cette application demeure dans le DC Directory.

Le contournement est de supprimer le vieux déclencheur corrompu JTAPI. Procédez comme suit :

1. Procédure de connexion au DC Directory sur le Cisco CallManager (Publisher).
2. Allez au site Web Cisco et sélectionnez les **app CCN > les configurations > les profils > le ccnwfapp > les déclencheurs > le JTAPI.**



3. Cliquez avec le bouton droit le vieux déclencheur JTAPI et sélectionnez l'**effacement**.
4. Redémarrez le service de **Cisco CTIManager** de la page d'activation de service de CallManager.

Après que le vieux déclencheur JTAPI soit supprimé, la page de configuration de déclencheur JTAPI paraît en tant que normale.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)