

Errore 500: Pagina Trigger JTAPI Genera un'eccezione dopo la modifica del numero di directory del punto di routing CTI

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Risoluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto uno dei motivi per cui nella pagina del trigger JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) viene visualizzato l'errore 500 dopo che il trigger JTAPI è stato impostato su un nuovo punto di routing CTI (Computer Telephony Interface) e viene fornita una soluzione alternativa in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)

Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco CRS versione 3.1(1).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

Uno dei trigger JTAPI per un'applicazione specifica viene modificato in un nuovo numero di directory del punto di routing CTI. Quando si fa clic sul nuovo **JTAPI: trigger 8000** nella pagina Applicazione script Cisco per questa applicazione specifica, come mostrato in questa finestra, la pagina Configurazione trigger JTAPI dovrebbe [apparire](#) in una condizione di funzionamento normale. Il numero 8000 rappresenta il nuovo numero di directory del punto di routing CTI (Computer Telephony Interface).

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

Tuttavia, al posto di questa immagine, l'errore 500 viene visualizzato nella pagina Configurazione trigger JTAPI, come mostrato in questa finestra:

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)
```

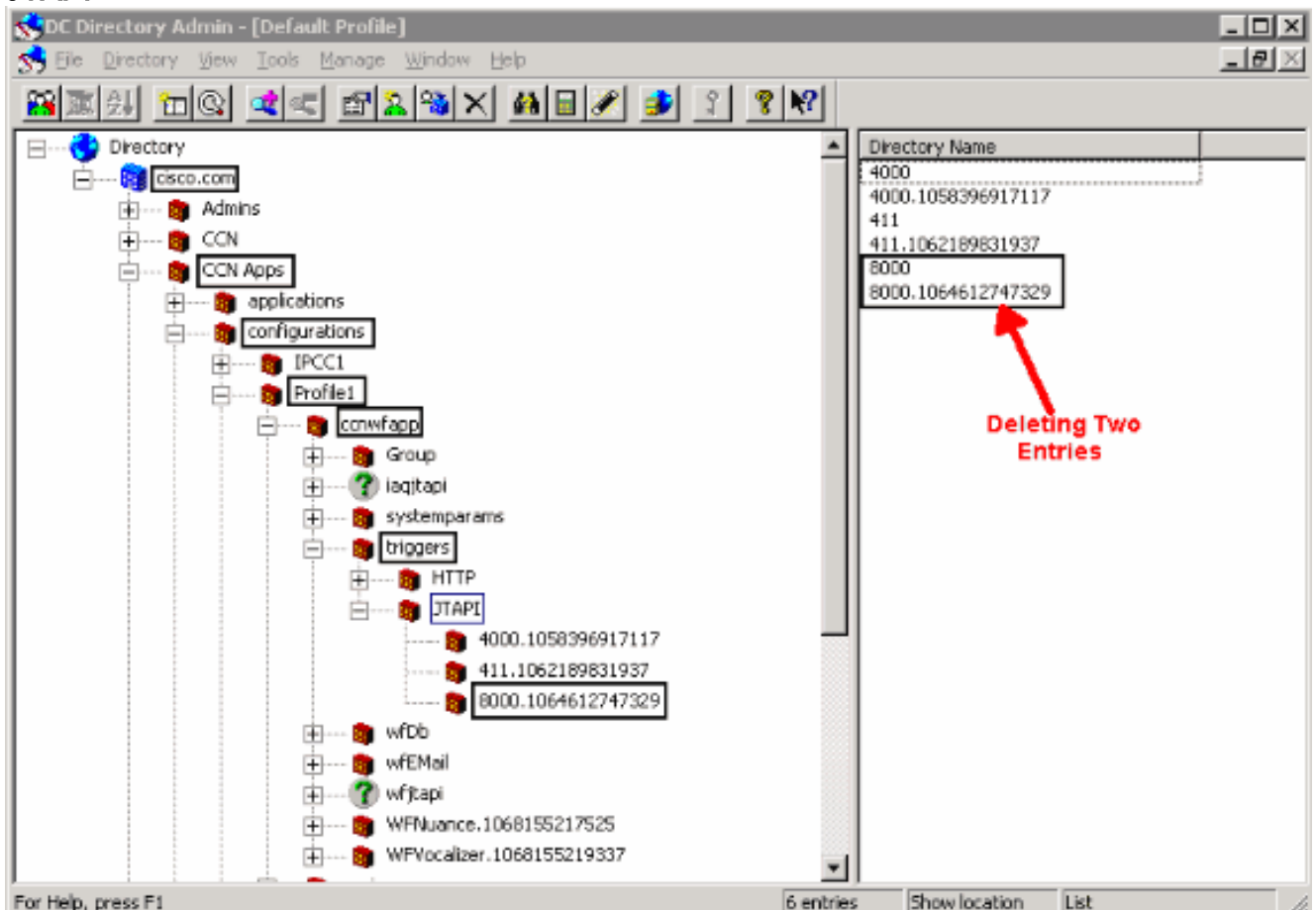
```
at
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

Risoluzione

Il problema è causato da una voce danneggiata del trigger JTAPI nella directory del controller di dominio. Quando l'utente assegna un nuovo numero di directory del punto di routing CTI a questa applicazione specifica come trigger JTAPI, il vecchio trigger JTAPI sostituito danneggiato per questa applicazione rimane nella directory DC.

Per risolvere il problema, eliminare il vecchio trigger JTAPI danneggiato. Attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere alla directory DC su Cisco CallManager (Publisher).
2. Visitare il sito Web Cisco e selezionare CCN Apps > Configurations > Profiles > **ccnwfapp** > Triggers > JTAPI.



3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul trigger JTAPI precedente e selezionare **Elimina**.
4. Riavviare il servizio **Cisco CTIManager** dalla pagina di attivazione del servizio CallManager. Dopo l'eliminazione del trigger JTAPI precedente, viene visualizzata la pagina Configurazione trigger JTAPI.

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)