

Error 500 : CTI ルート ポイントのディレクトリ番号を変更した後、JTAPI Trigger ページで例外が生成される

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、JTAPI トリガーが新しい Computer Telephony Interface (CTI) ルートポイントに切り替わった後で、Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) のトリガー ページにエラー 500 が表示される理由について説明し、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition 環境での回避策を紹介します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco CRS バージョン 3.1(1)です。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。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。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

特定のアプリケーションのための JTAPI トリガーの 1 つは新しい CTI ルートポイント電話番号に変更されます。新しい JTAPI をクリックする時: このウィンドウとしてこの特定のアプリケーションのための Cisco Script Application ページの 8000 トリガーは、正常な作動状態に、JTAPI トリガー 設定 ページ [現われる](#) 必要があります示します。第 8000 は新しい Computer Telephony Interface (CTI) ルート ポイント電話番号を表します。

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco SP 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*	<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

ただし、このイメージの代わりに、Error 500 は JTAPI トリガー 設定 ページにこのウィンドウが表示するので、書かれています:

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)
```

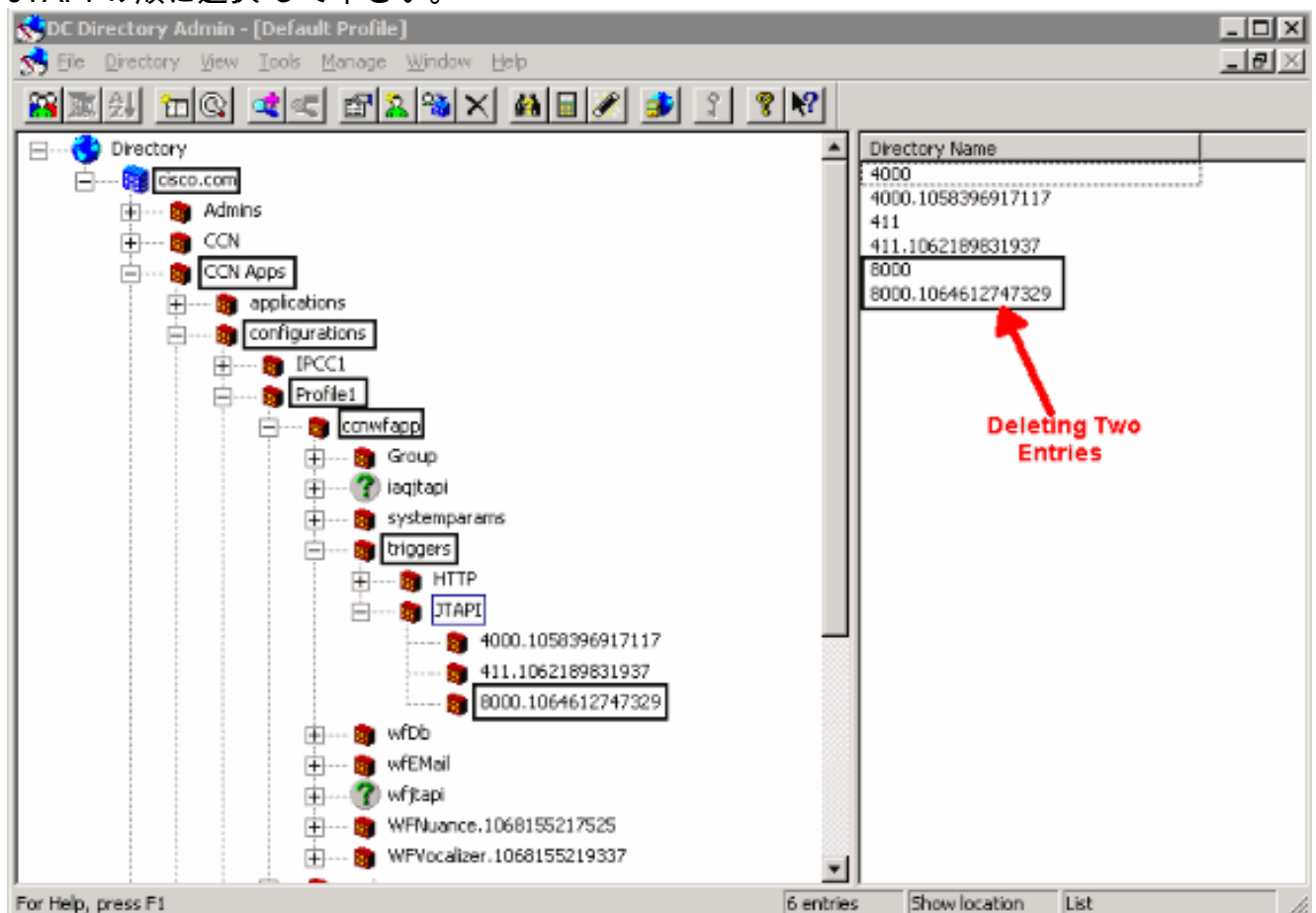
```
at
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

解決策

問題は DC Directory で破損した JTAPI トリガー エントリによって引き起こされます。JTAPI トリガーが DC Directory に、このアプリケーションのための古い破損した取り替えられた JTAPI トリガー残ると同時にユーザがこの特定のアプリケーションに新しい CTI ルートポイント電話番号を割り当てる時。

回避策は破損した古い JTAPI トリガーを削除することです。次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager (パブリッシャ) の DC Directory へのログイン。
2. Cisco Webサイトに行き、CCN Apps > Configurations > Profiles > ccnwfapp > Triggers > JTAPI の順に選択して下さい。



3. 古い JTAPI トリガーを右クリックし、『Delete』を選択して下さい。
4. CallManagerサービス アクティベーション ページからの Cisco CTIManager サービスを再開して下さい。

古い JTAPI トリガーが削除された後、JTAPI トリガー 設定 ページは常態として提示されます。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)