

# 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

[概要](#)

[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](#)

## 概要

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あることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions ( CRS )

### 使用するコンポーネント

この文書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。

このドキュメントの情報は、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、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 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 ディレクトリ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 ディレクトリ番号を表します。

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:

```
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.Ajpl2ConnectionHandler.processConnection(Ajpl2ConnectionHand
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 ディレクトリ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 Unified 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](#)