

# Fout 500: JTAPI Trigger Page genereert een uitzondering na het wijzigen van het directienummer van de CTI-routemap

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Resolutie](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [Inleiding](#)

Dit document beschrijft een reden waarom een fout 500 in de JTAPI-trigger (Java Telephony Application Programming Interface) verschijnt nadat de JTAPI-trigger naar een nieuw Computer Telephony Interface (CTI) is geschakeld en een tijdelijke oplossing biedt in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition-omgeving.

## [Voorwaarden](#)

### [Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)

### [Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco CRS versie 3.1(1).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

### [Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

## Probleem

Eén van de JTAPI triggers voor een specifieke toepassing wordt gewijzigd in een nieuw directory nummer van het CTI-routepunt. Wanneer u op de nieuwe **JTAPI** klikt: U kunt **8000** trigger in de Cisco Script-toepassingspagina voor deze specifieke toepassing activeren. Dit venster toont aan dat de JTAPI Trigger Configuration-pagina in een normale werkomstandigheden moet worden weergegeven. Het nummer 8000 vertegenwoordigt het nieuwe directory nummer van de Routebeschrijving van Computer Telephony Interface (CTI).

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco <sup>XP</sup> Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

### Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

**JTAPI: 8000**  
Add new trigger

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

\*Indicates required item

In plaats van deze afbeelding wordt de fout 500 echter weergegeven in de pagina JTAPI Trigger Configuration, zoals in dit venster wordt weergegeven:

## 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)
```

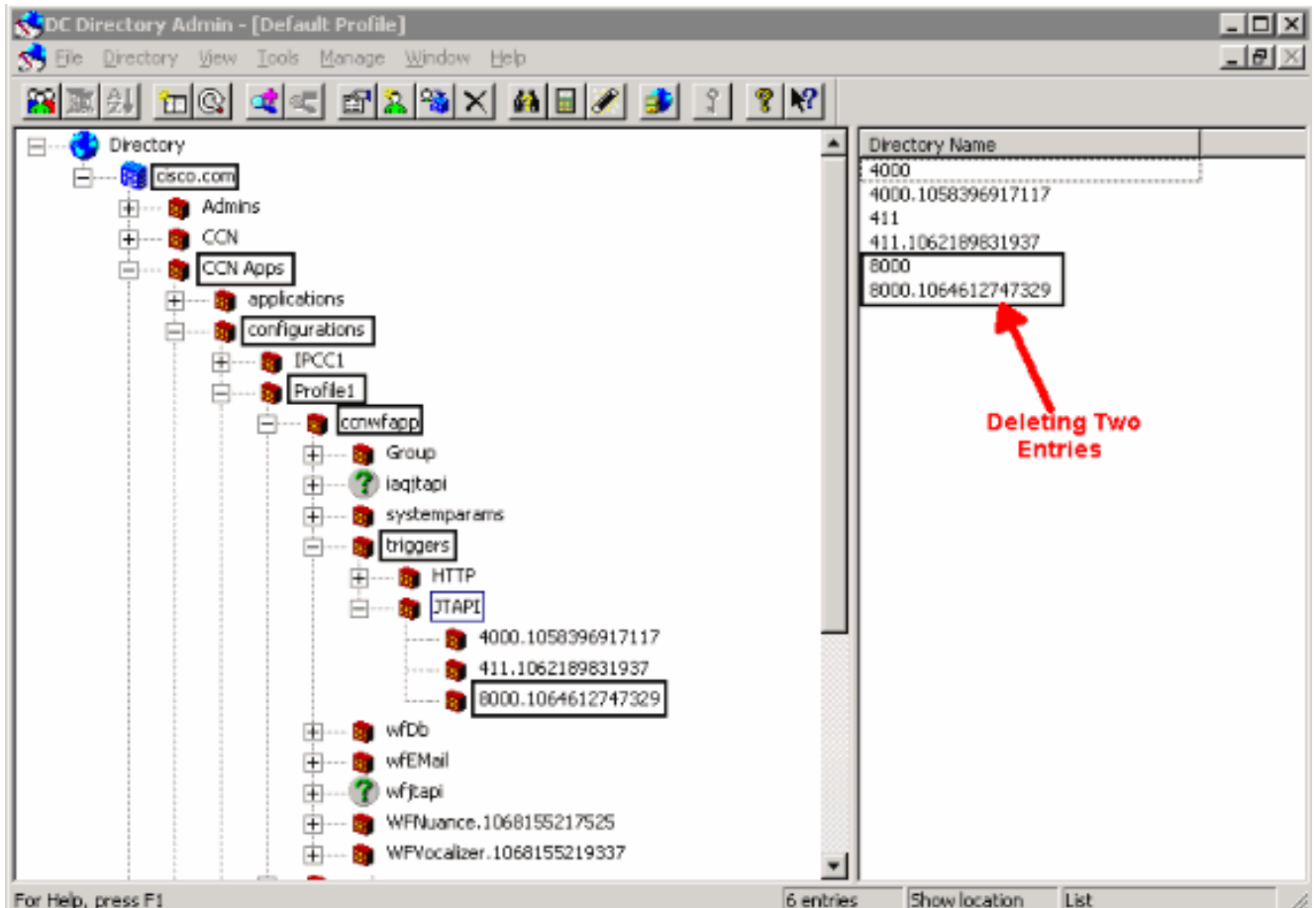
```
at
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

## Resolutie

Het probleem wordt veroorzaakt door een gecorrumpeerde JTAPI trigger in de DC-map. Wanneer de gebruiker een nieuw CTI folder nummer aan deze specifieke toepassing toewijst als de JTAPI trigger, blijft de oude gecorrumpeerde JTAPI trigger voor deze toepassing in de DC-map.

De tijdelijke oplossing is om de gecorrumpeerde oude JTAPI trigger te verwijderen. Voer de volgende stappen uit:

1. Meld u aan bij de DC-map op Cisco CallManager (Uitgever).
2. Ga naar de Cisco-website en selecteer **CCN Apps > Configuraties > profielen > cnwapp > triggers > JTAPI.**



3. Klik met de rechtermuisknop op de oude JTAPI-trigger en selecteer **Verwijderen.**
4. Start de **Cisco CTIM Manager**-service opnieuw vanaf de pagina CallManager Service Activering.

Nadat de oude JTAPI-trigger is verwijderd, verschijnt de JTAPI Trigger Configuration-pagina als normaal.

## Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)