

Erro 500: A página do disparador do JTAPI gerencie uma exceção após ter mudado o número de diretório do ponto de rota CTI

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual um erro 500 aparece na página do disparador do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) depois que o disparador do JTAPI está comutado a um ponto de rota novo do Computer Telephony Interface (CTI) e fornece uma ação alternativa em um Ambiente de edição expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do Cisco CRS 3.1(1).

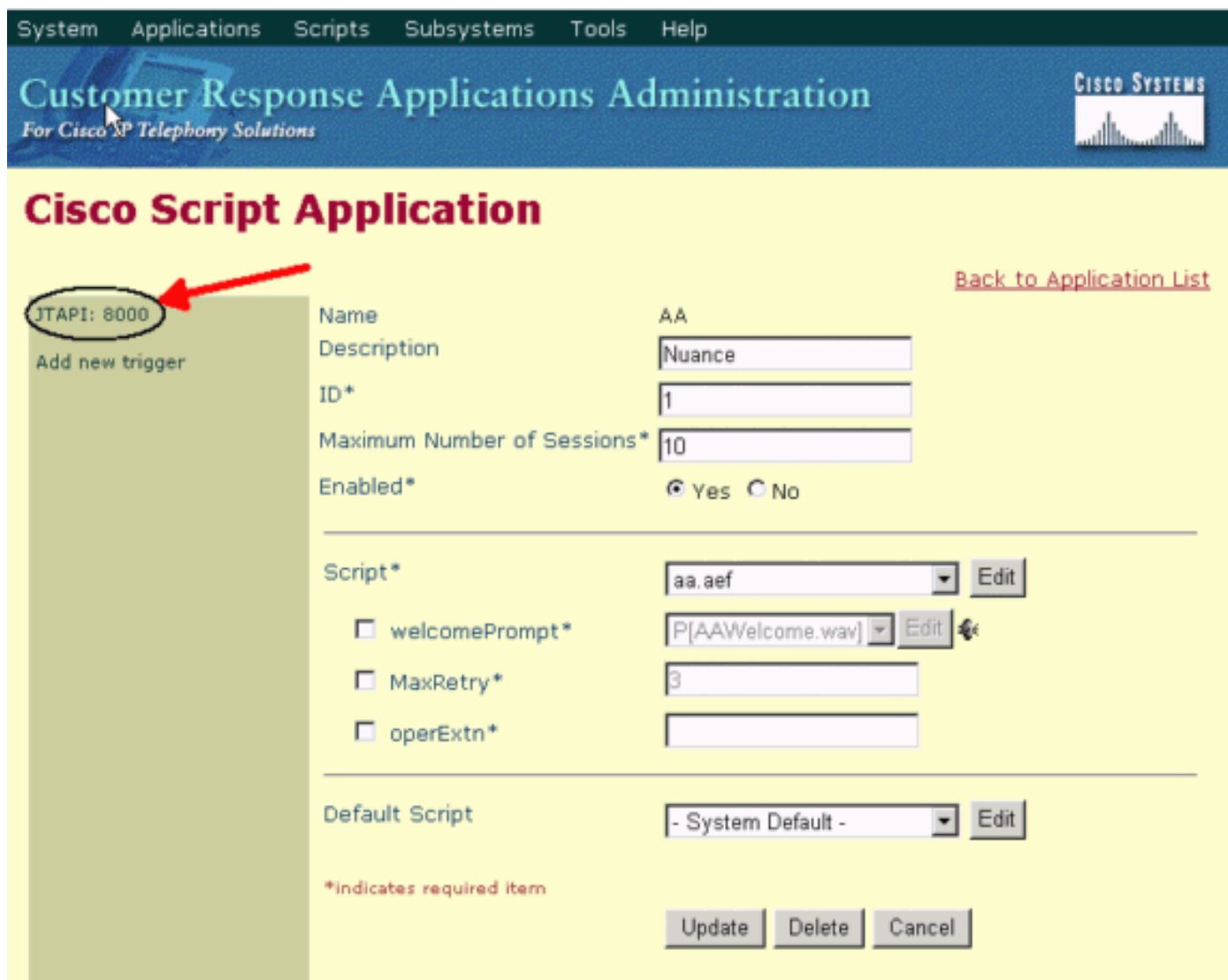
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Um dos disparadores do JTAPI para um aplicativo específico é mudado a um número de diretório novo do ponto de rota CTI. Quando você clicar o **JTAPI** novo: o disparador **8000** na página de aplicativo Cisco script para este aplicativo específico, como este indicador mostra, a página de configuração do disparador do JTAPI deve [aparecer em uma](#) condição de trabalho normal. O número 8000 representa o número de diretório novo do ponto de rota do Computer Telephony Interface (CTI).



The screenshot shows the Cisco Customer Response Applications Administration interface. At the top, there is a navigation menu with 'System', 'Applications', 'Scripts', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. Below the menu is the header 'Customer Response Applications Administration' with the Cisco logo on the right. The main content area is titled 'Cisco Script Application' and contains a form for configuring a script application. On the left side of the form, there is a button labeled 'JTAPI: 8000' which is circled in red and has a red arrow pointing to it. Below this button is the text 'Add new trigger'. The form fields include: 'Name' (AA), 'Description' (Nuance), 'ID*' (1), 'Maximum Number of Sessions*' (10), 'Enabled*' (Yes selected), 'Script*' (aa.aef), 'welcomePrompt*' (P[AAWelcome.wav]), 'MaxRetry*' (3), 'operExtn*', and 'Default Script' (- System Default -). At the bottom of the form are buttons for 'Update', 'Delete', and 'Cancel'. A red asterisk indicates required items.

Contudo, em vez desta imagem, o erro 500 aparece na página de configuração do disparador do JTAPI, porque este indicador mostra:

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

<input type="button" value="Update"/>	<input type="button" value="Delete"/>	<input type="button" value="Cancel"/>
---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

```
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
```

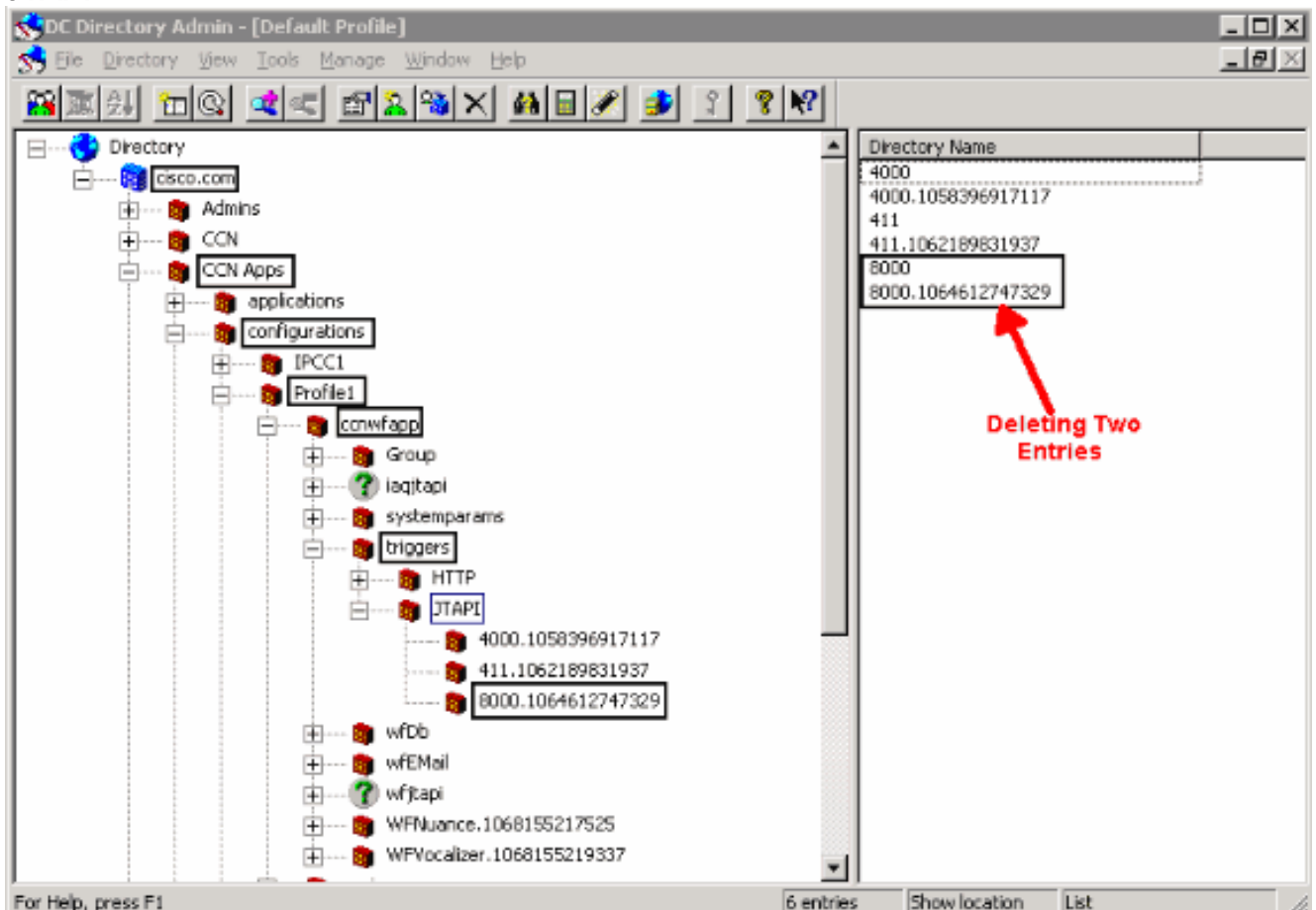
```
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

Resolução

O problema é causado por uma entrada corrompida do disparador do JTAPI no DC Directory. Quando o usuário atribui um número de diretório novo do ponto de rota CTI a este aplicativo específico como o disparador do JTAPI, o disparador substituído corrompido velho do JTAPI para este aplicativo permanece no DC Directory.

A ação alternativa é suprimir do disparador velho corrompido do JTAPI. Conclua estes passos:

1. Entre ao DC Directory no CallManager da Cisco (editor).
2. Vá à site da Cisco na Web e selecione **CCN Apps > configurações > perfis > ccnwfapp > disparadores > JTAPI**.



3. Clicar com o botão direito o disparador velho do JTAPI e selecione a **supressão**.
4. Reinicie o serviço do **CTIManager de Cisco** da página da ativação do serviço do CallManager.

Depois que o disparador velho do JTAPI é suprimido, a página de configuração do disparador do JTAPI publica-se como o normal.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)