

Erro 500: A página do disparador JTAPI gerencie uma exceção depois que mudando o número de diretório do ponto da rota CTI

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original descreve uma razão pela qual um erro 500 aparece na página do disparador do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) depois que o disparador JTAPI está comutado a um ponto novo da rota do Computer Telephony Interface (CTI) e fornece uma ação alternativa em um ambiente expresso da edição 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 JTAPI para um aplicativo específico é mudado a um número de diretório novo do ponto da 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 JTAPI deve [aparecer em uma](#) condição de trabalho normal. O número 8000 representa o número de diretório novo do ponto da rota do Computer Telephony Interface (CTI).

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	<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

Contudo, em vez desta imagem, o erro 500 aparece na página de configuração do disparador 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

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)
```

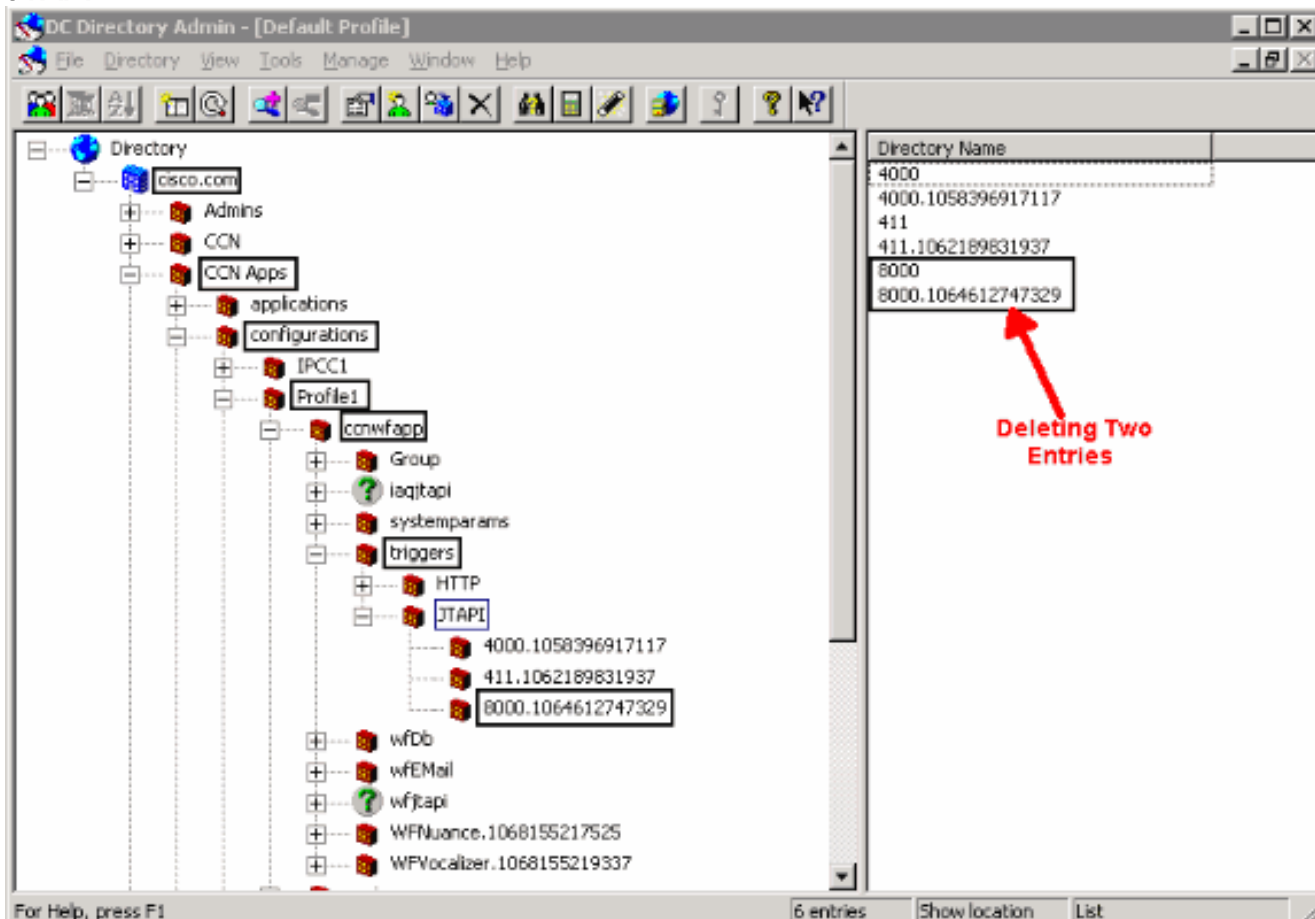
```
at
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

Resolução

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

A ação alternativa é suprimir do disparador velho corrompido 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. o Direito-clique o disparador velho JTAPI e seleciona a **supressão**.
4. Reinicie o serviço do **CTIManager de Cisco** da página da ativação do serviço do CallManager.

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

Informações Relacionadas

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