

# 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).

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: Nuance

ID\*: 1

Maximum Number of Sessions\*: 10

Enabled\*:  Yes  No

Script\*: aa.aef

welcomePrompt\*: P[AAWelcome.wav]

MaxRetry\*: 3

operExtn\*

Default Script: - System Default -

\*Indicates required item

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

CRA Administration - Microsoft Internet Explorer

## JTAPI Trigger Configuration

CTI Route Point Directory Number: 8000

Language\*: English (United States) [en\_US]

Application Name: AA

Maximum Number Of sessions\*: 10

Idle Timeout (in ms)\*: 5000

Enabled\*:  Yes  No

Call Control Group\*: AA\_JTAPI Group #1(1)

Primary Dialog Group\*: Nuance ASR Group #0(1)

Secondary Dialog Group\*: - None -

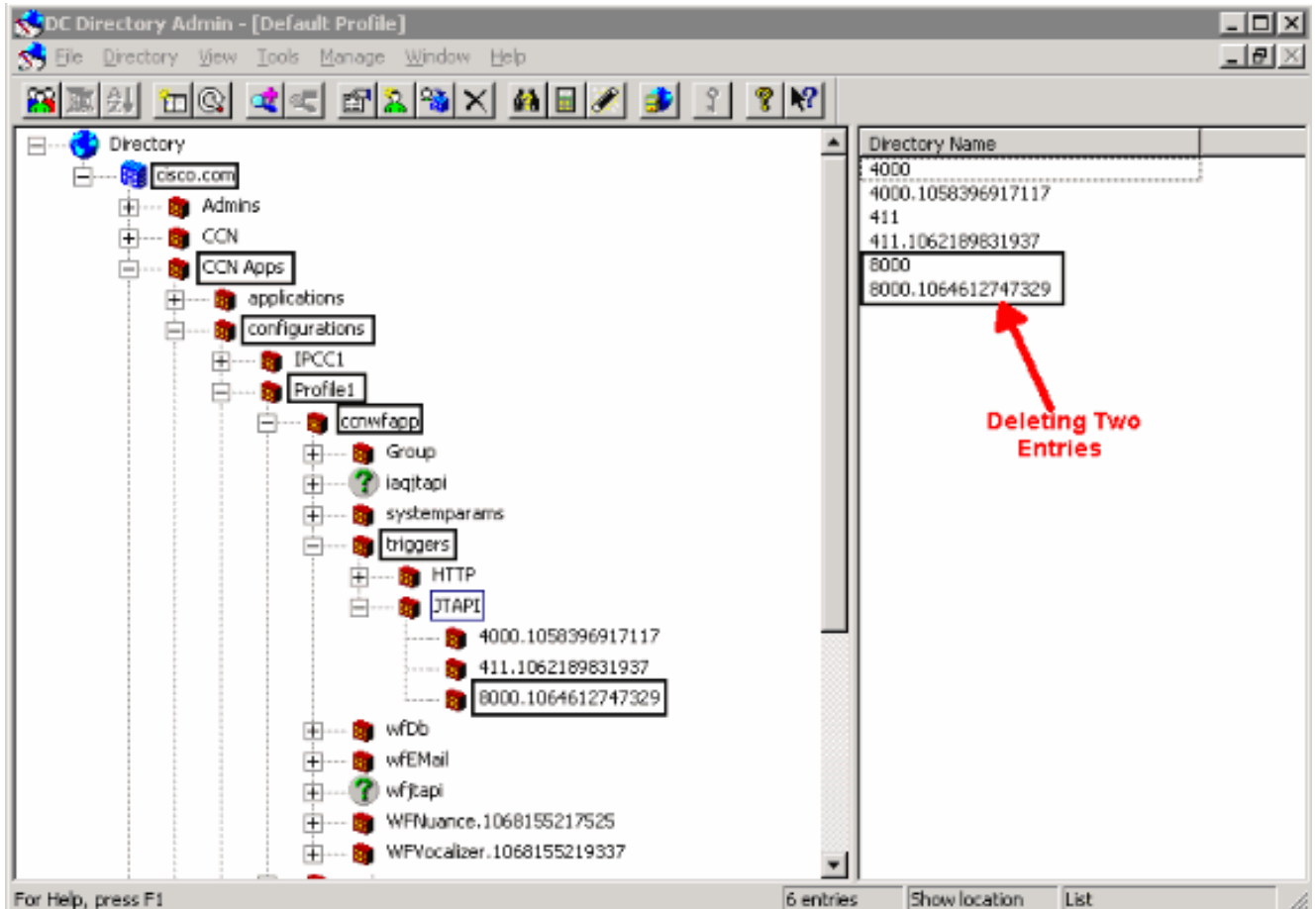
\*Indicates required item

## 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](#)