

Ошибка 500: Страница активации JTAPI создает исключение после изменения номера каталога точки маршрута CTI

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Разрешение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ описывает одну причину, почему ошибка 500 появляется на триггерной странице Интерфейса программирования приложений телефонии Java (JTAPI) после того, как триггер JTAPI коммутирован к новой точке маршрута Computer Telephony Interface (CTI) и предоставляет обходной путь в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на версии Cisco CRS 3.1 (1).

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

[Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Один из триггеров JTAPI для определенного приложения изменен на новый номер каталога точки маршрута CTI. Когда вы нажимаете новый **JTAPI: 8000** триггеров на странице Cisco Script Application для этого определенного приложения, поскольку это окно показывает, страница JTAPI Trigger Configuration, должны появиться в обычных рабочих условиях. Номер 8000 представляет новый номер каталога точки маршрута 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 Edit

welcomePrompt* P[AAWelcome.wav] Edit

MaxRetry* 3

operExtn*

Default Script - System Default - Edit

*Indicates required item

Update Delete Cancel

Однако вместо этого образа, ошибка 500 появляется на странице JTAPI Trigger Configuration, поскольку это окно показывает:

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
```

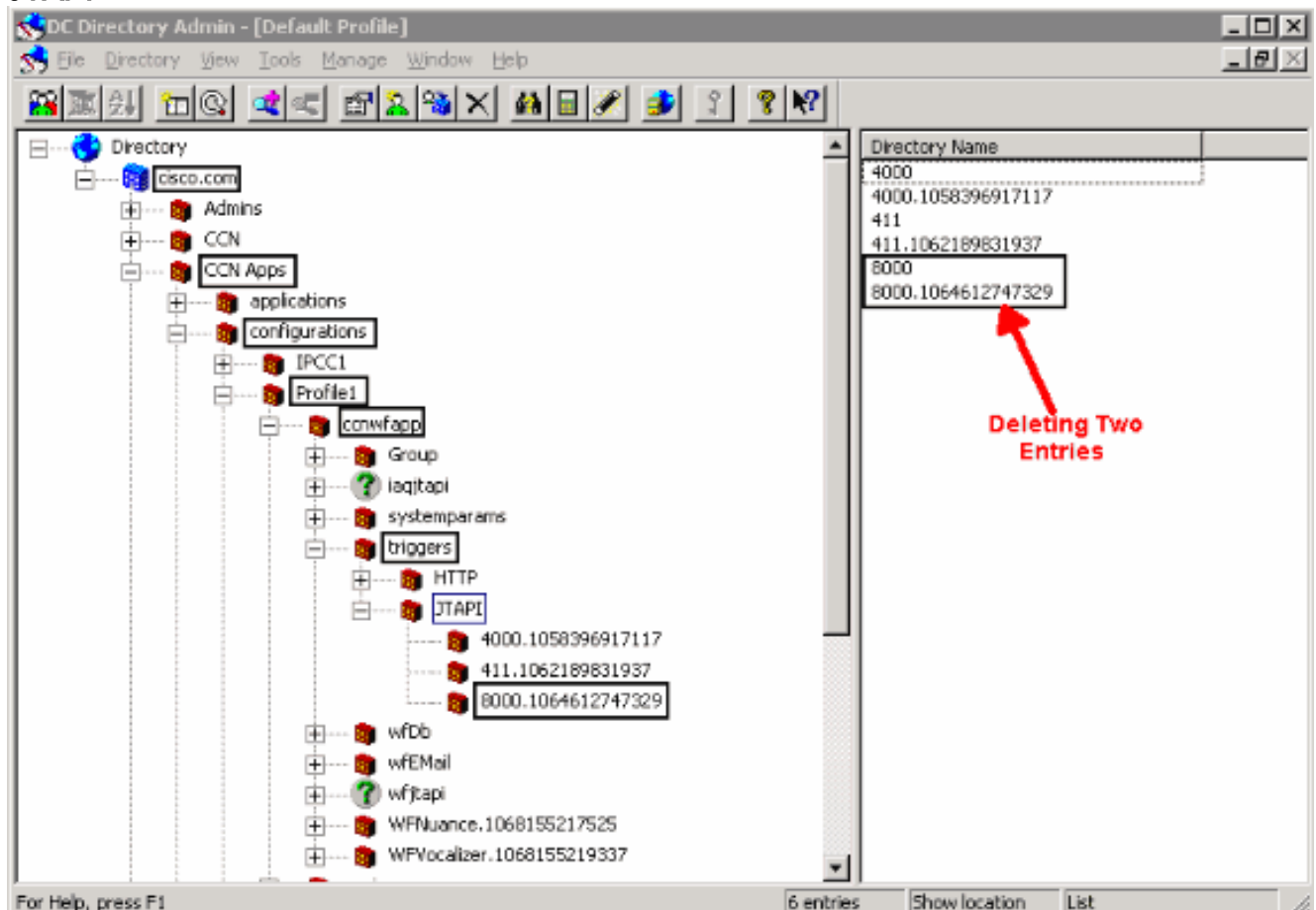
```
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

Разрешение

Проблема вызвана поврежденной триггерной записью JTAPI в Каталоге DC. Когда пользователь назначает новый номер каталога точки маршрута CTI на это определенное приложение как триггер JTAPI, старый поврежденный замененный триггер JTAPI для этого приложения остается в Каталоге DC.

Обходной путь должен удалить поврежденный старый триггер JTAPI. Выполните следующие действия:

1. Войдите к каталогу DC на Cisco CallManager (издатель).
2. Перейдите к веб-сайту Cisco и выберите **CCN Apps > Configurations > Profiles > ccnwfapp > Триггеры > JTAPI**.



3. Щелкните правой кнопкой мыши старый триггер JTAPI и выберите **Delete**.
4. Перезапустите сервис **CTIManager Cisco** от страницы CallManager Service Activation.

После того, как старый триггер JTAPI удален, страница JTAPI Trigger Configuration появляется как обычная.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)