

Error 500JTAPI触发器页在更换CTI路由点目录号以后生成异常

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方法](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么Error 500在Java电话应用可编程接口(JTAPI)触发页出现在JTAPI触发以后交换到新的计算机电话接口(CTI)路由点并且提供在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境的一应急方案。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco CRS版本3.1(1)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

其中一一特定应用程序的JTAPI触发更改到一个新的CTI路由点目录号。当您点击新的JTAPI : 8000在Cisco Script Application页的触发此特定应用程序的，作为此窗口在一个正常工作环境显示， JTAPI触发配置页应该出现。第8000代表新的计算机电话接口(CTI)路由点目录号。

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco SP 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*	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Script*	aa.aef <input type="button" value="Edit"/>
<input type="checkbox"/> welcomePrompt*	P[AAWelcome.wav] <input type="button" value="Edit"/>
<input type="checkbox"/> MaxRetry*	3
<input type="checkbox"/> operExtn*	
Default Script	- System Default - <input type="button" value="Edit"/>

*Indicates required item

然而，因为此窗口表示，而不是此镜像， Error 500在JTAPI触发配置页出现：

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
```

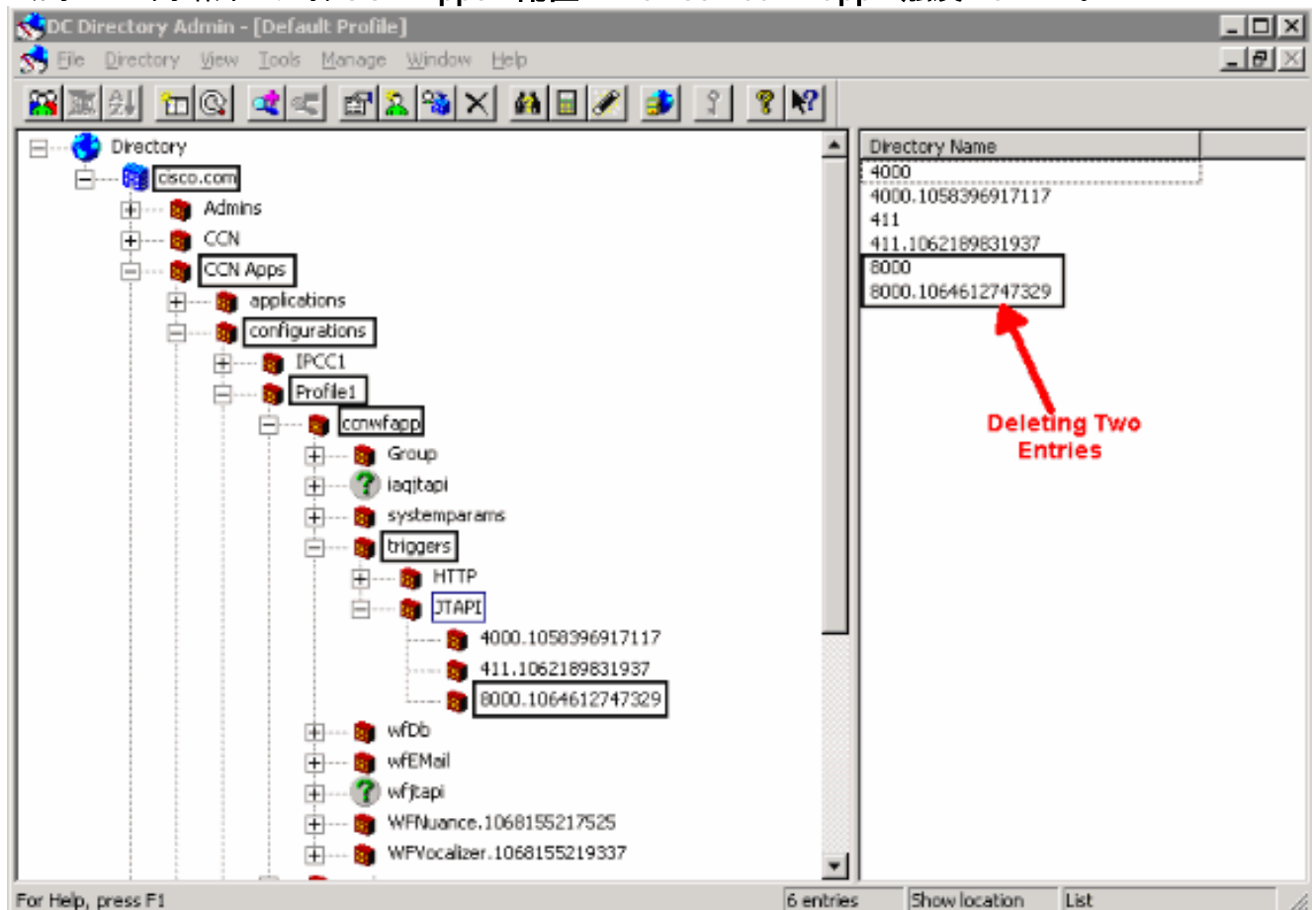
```
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

解决方法

问题是由一个损坏的JTAPI触发条目引起的DC目录。当用户分配一个新的CTI路由点目录号到此特定应用程序作为JTAPI触发时，此应用程序的旧有损坏的替换的JTAPI触发在DC目录依然是。

应急方案是删除损坏的旧有JTAPI触发。完成这些步骤：

1. 登陆对在Cisco CallManager (发行商)的DC目录。
2. 去到Cisco网站并且选择CCN Apps >配置> Profiles> ccnwfapp >触发> JTAPI。



3. 用鼠标右键单击旧有JTAPI触发并且选择删除。
 4. 重新启动从CallManager服务激活页的思科CtiManager服务。
- 在旧有JTAPI触发删除后，JTAPI触发配置页出版作为正常。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)