

# 錯誤500:「JTAPI觸發器」頁在更改CTI路由點目錄編號後生成異常

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解析](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文說明將JTAPI觸發器切換到新的電腦電話介面(CTI)路由點後，在Java電話應用程式設計介面(JTAPI)觸發器頁中出現錯誤500的一個原因，並在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express Edition環境中提供解決方法。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco CRS版本3.1(1)。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 問題

特定應用的一個JTAPI觸發器被更改為新的CTI路由點目錄編號。按一下新JTAPI時:8000觸發器位於此特定應用的「思科指令碼應用程式」頁，如此視窗所示，JTAPI觸發器配置頁應在正常工作條件下顯示。編號8000表示新的電腦電話介面(CTI)路由點目錄編號。

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

但是，錯誤號500並非出現在此影象中，而是出現在「JTAPI觸發器配置」頁中，如以下視窗所示：

## 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)
```

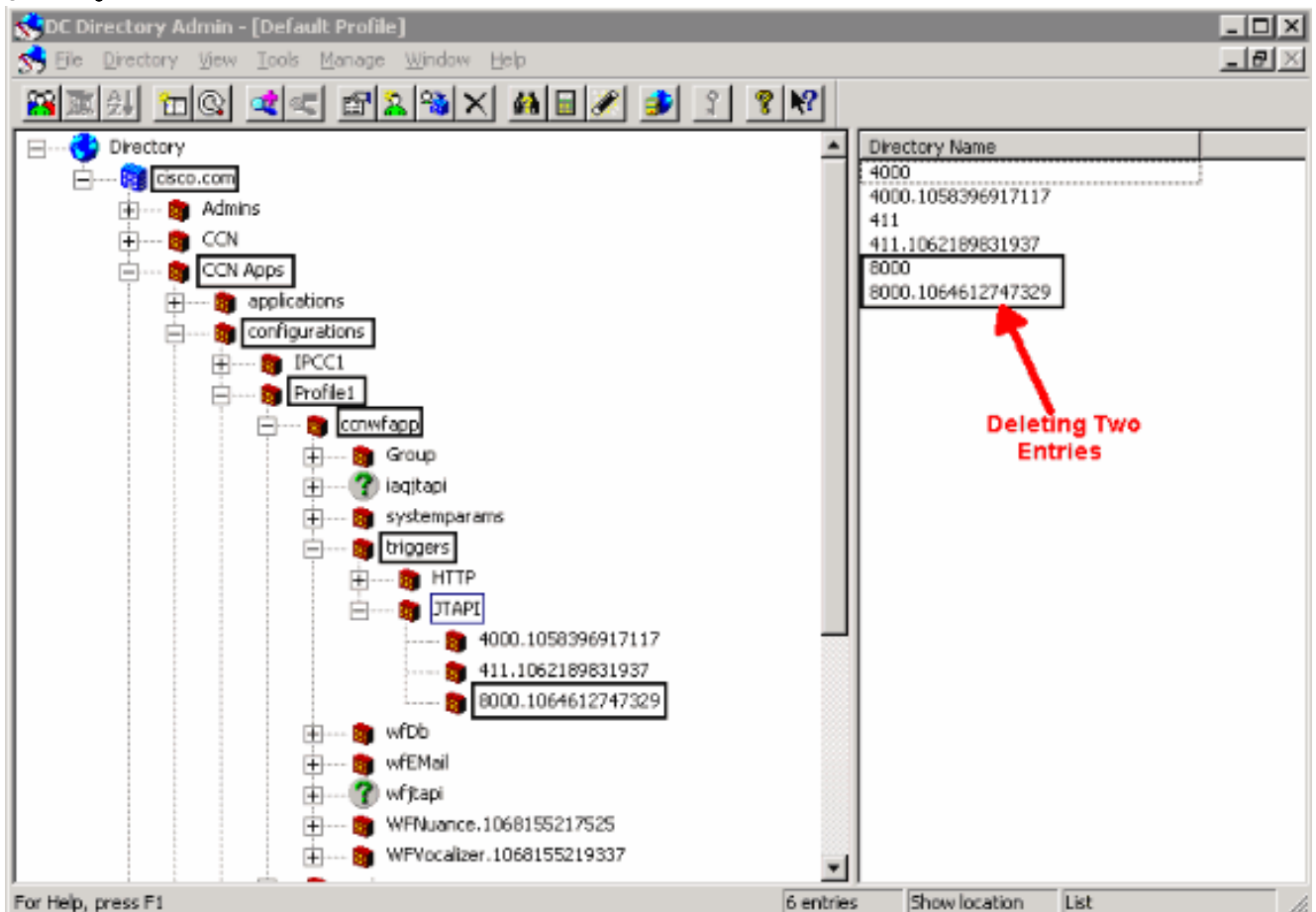
```
at
org.apache.tomcat.service.connector.Ajp12ConnectionHandler.processConnection(Ajp12ConnectionHand
ler.
java:166)
at org.apache.tomcat.service.TcpWorkerThread.runIt(PoolTcpEndpoint.java:416)
at org.apache.tomcat.util.ThreadPool$ControlRunnable.run(ThreadPool.java:498)
at java.lang.Thread.run(Unknown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

## 解析

問題是由於DC目錄中的JTAPI觸發器條目損壞引起的。當使用者將新的CTI路由點目錄編號作為JTAPI觸發器分配給此特定應用程式時，此應用程式的舊已損壞且替換的JTAPI觸發器將保留在DC目錄中。

解決方法是刪除損壞的舊JTAPI觸發器。請完成以下步驟：

1. 登入到Cisco CallManager ( 發佈伺服器 ) 上的DC目錄。
2. 前往思科網站，然後選擇CCN Apps > Configurations > Profiles > ccnwfapp > Triggers > JTAPI。



3. 按一下右鍵舊的JTAPI觸發器，然後選擇Delete。
  4. 從CallManager服務啟用頁重新啟動Cisco CTIManager服務。
- 刪除舊的JTAPI觸發器後，「JTAPI觸發器配置」頁面會正常顯示。

## 相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)