

# 오류 500:JTAPI 트리거 페이지에서 CTI 경로 포인트 디렉토리 번호 변경 후 예외를 생성합니다.

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[해결](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 JTAPI 트리거가 새 CTI(Computer Telephony Interface) 경로 포인트로 전환된 후 JTAPI(Java Telephony Application Programming Interface) 트리거 페이지에 오류 500이 나타나는 한 가지 이유에 대해 설명하고 Cisco IP Contact Center(IPCC) Express Edition 환경에서 해결 방법을 제공합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)

## 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco CRS 버전 3.1(1)을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

## 문제

특정 애플리케이션에 대한 JTAPI 트리거 중 하나가 새 CTI 경로 포인트 디렉토리 번호로 변경됩니다. 새 JTAPI를 클릭하면 다음과 같이 됩니다. 이 창에 표시된 것처럼 이 특정 애플리케이션에 대한 Cisco Script Application 페이지에서 8000 트리거는 JTAPI Trigger Configuration 페이지가 정상적인 작업 상태로 나타나야 합니다. 숫자 8000은 새로운 CTI(Computer Telephony Interface) 경로 포인트 디렉토리 번호를 나타냅니다.

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*	<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

그러나 이 이미지 대신 오류 500이 JTAPI Trigger Configuration 페이지에 나타나는 다음과 같습니다.

## 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)

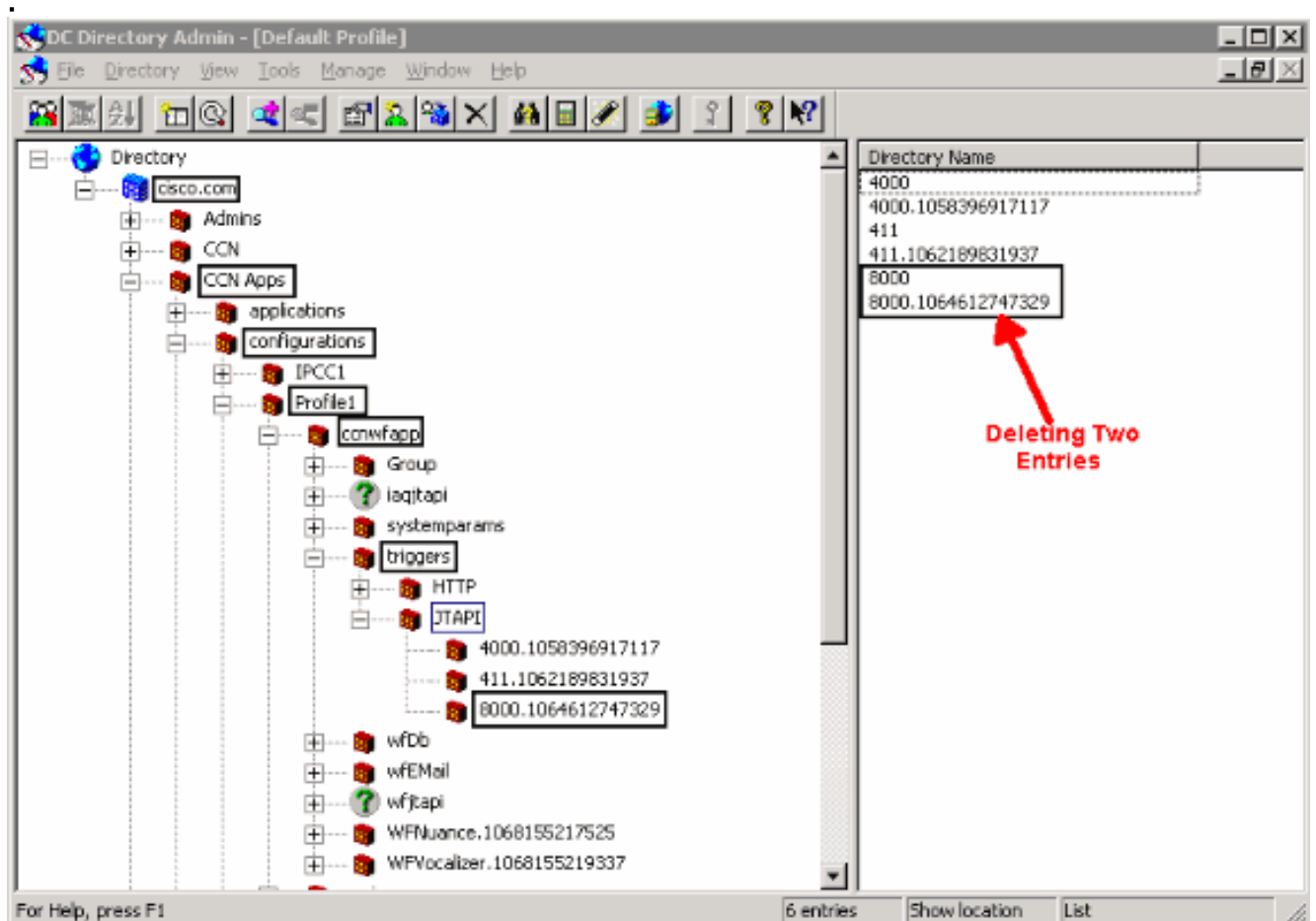
```

## 해결

이 문제는 DC 디렉터리의 손상된 JTAPI 트리거 항목으로 인해 발생합니다. 사용자가 JTAPI 트리거로 이 특정 애플리케이션에 새 CTI 경로 포인트 디렉토리 번호를 할당하면 이 애플리케이션에 대해 손상된 이전 JTAPI 트리거가 DC 디렉토리에 유지됩니다.

해결 방법은 손상된 이전 JTAPI 트리거를 삭제하는 것입니다. 다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco CallManager(게시자)의 DC 디렉토리에 로그인합니다.
2. Cisco 웹 사이트로 이동하여 **CCN Apps > Configurations > Profiles > ccnwfapp > Triggers > JTAPI**를 선택합니다



3. 이전 JTAPI 트리거를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Delete(삭제)를 선택합니다.
  4. CallManager 서비스 **활성화** 페이지에서 Cisco CTI Manager 서비스를 다시 시작합니다.
- 이전 JTAPI 트리거가 삭제되면 JTAPI Trigger Configuration 페이지가 정상적으로 나타납니다.

## 관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)