

CVP "500 Internal Server Error" Fehlerbehebung bei Meldungen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Überprüfen](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, das beim umfassenden Anrufablauf im Cisco Voice Portal (CVP) auftritt, bei dem ein **interner Serverfehler** von **500** auftritt, und eine Lösung für das Problem.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP Version 8.5
- Intelligent Contact Manager (ICM)

Verwendete Komponenten

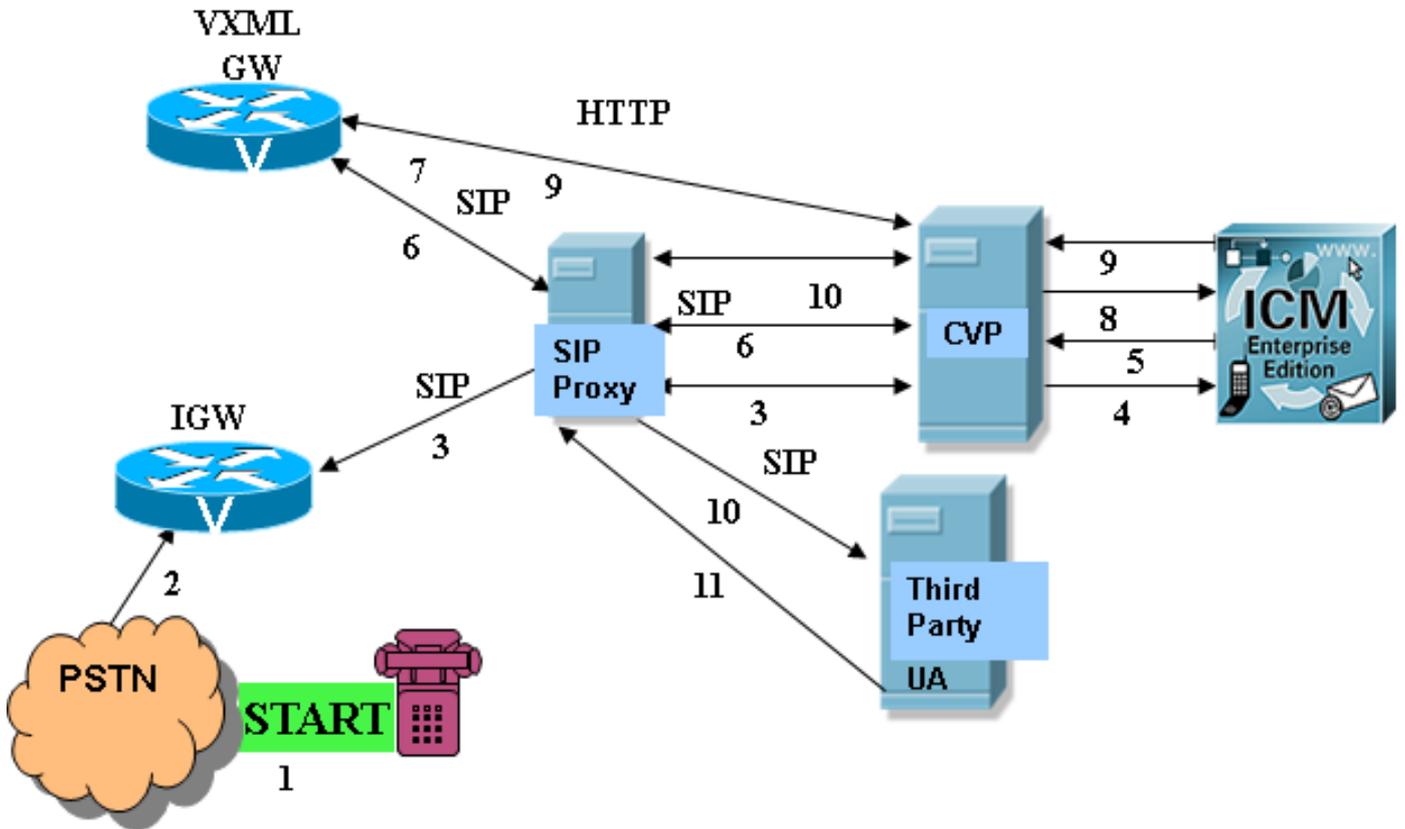
Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

In einem umfassenden CVP-Anruffluss wird ein Anruf auf dem CVP empfangen, das CVP sendet ein Session Initiation Protocol (SIP) INVITE an einen Drittanbieter User Agent (UA), und das Drittanbieter-UA lehnt die INVITE-Nachricht mit einer **500 internen Server-Fehlermeldung** ab. Dieses Problem tritt nur bei CVP Version 8.5 und höher auf. Der Anrufer hört eine Aufforderung und dann die Stille, und der Anruf wird getrennt.

Hier ein Beispiel für den Anruffluss:



1. Der Anrufer ruft das öffentliche Telefonnetz (PSTN) an.
2. Das Ingress Gateway (IGW) empfängt den Anruf vom PSTN.
3. Das IGW sendet eine SIP-INVITE-Nachricht an CVP über einen SIP-Proxyserver.
4. CVP sendet eine Anforderung für einen neuen Anruf an den ICM.
5. Das ICM führt das Routing-Skript aus und sendet ein VRU-Label an CVP.
6. CVP sendet eine SIP-INVITE-Nachricht über den SIP-Proxyserver an das Voice XML Gateway (VXML GW).
7. Der VXML-GW führt das Bootstrap-Skript aus und sendet eine HTTP-Anfrage an CVP.
8. CVP sendet eine Anforderungsanweisung an den ICM.
9. Der ICM bricht den VRU-Abschnitt ab und sendet ein Agent-Label an CVP.
10. CVP terminiert den VRU-Abschnitt mit dem VXML GW.
11. CVP sendet eine SIP-INVITE-Nachricht über den SIP-Proxyserver an das SIP-UA des Drittanbieters.
12. Das SIP-UA eines Drittanbieters sendet die **500 Internal Server Error Message** an CVP.

Überprüfen

Sie müssen eine Paketerfassung sammeln, die vom CVP-Server über die CLI erfasst wird. Geben Sie den Befehl **capture** ein. Um die Erfassung zu stoppen, geben Sie den Befehl **capture stop** ein.

Aus den Paketerfassungsprotokollen oder den CVP-Anrufserverprotokollen wird die INVITE ohne Session Description Protocol (SDP) angezeigt, wenn CVP die INVITE-Nachricht an die SIP-UA des Drittanbieters sendet. Obwohl dies vom SIP-RFC 3261 unterstützt wird, akzeptiert der Drittanbieter-UA die SIP-INVITE-Nachricht nicht. Wenn in diesem Anruffluss CVP Version 8.0 verwendet wird, wird die INVITE-Nachricht mit SDP gesendet, und die UA des Drittanbieters akzeptiert die INVITE-Nachricht.

Lösung

CVP Version 8.5.1 führte ein neues Eigenschaftensymbol (**SIP.EarlyOfferSupport**) in die Datei **sip.properties** ein.

Hinweis: Diese Eigenschaft-Markierung ist nicht in der Cisco Operations Console unter der Registerkarte Call Server SIP enthalten.

Standardmäßig hat die **SIP.EarlyOfferSupport**-Datei **false** in der Datei **sip.properties**. Die Datei befindet sich auf **Laufwerk: > Cisco > CVP > conf**. Wenn dieser Eigenschaftensymbolwert auf **true** festgelegt ist, verwendet CVP bei einem ausgehenden Anruf das Early Offer-Verfahren nur, wenn der erste Anrufer das Early Offer-Angebot verwendet hat.

Wenn Sie diesen Eigenschaftensymbolwert auf **true** festlegen und den Anrufserver neu starten, wird dieses SIP-Interoperabilitätsproblem behoben. Nachdem Sie den Eigenschaftensymbolwert auf **true** festgelegt haben, sendet CVP eine SIP-INVITE-Nachricht mit SDP an die UA des Drittanbieters, und die UA des Drittanbieters akzeptiert diese.