

Troubleshooting del mensaje del error de servidor interno del CVP "500"

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Verificación](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un problema encontrado en el flujo de llamada completo porta de la Voz de Cisco (CVP) donde se recibe un **error de servidor interno 500**, y una solución al problema se da.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Versión 8.5 del CVP
- Intelligent Contact Manager (ICM)

Componentes Utilizados

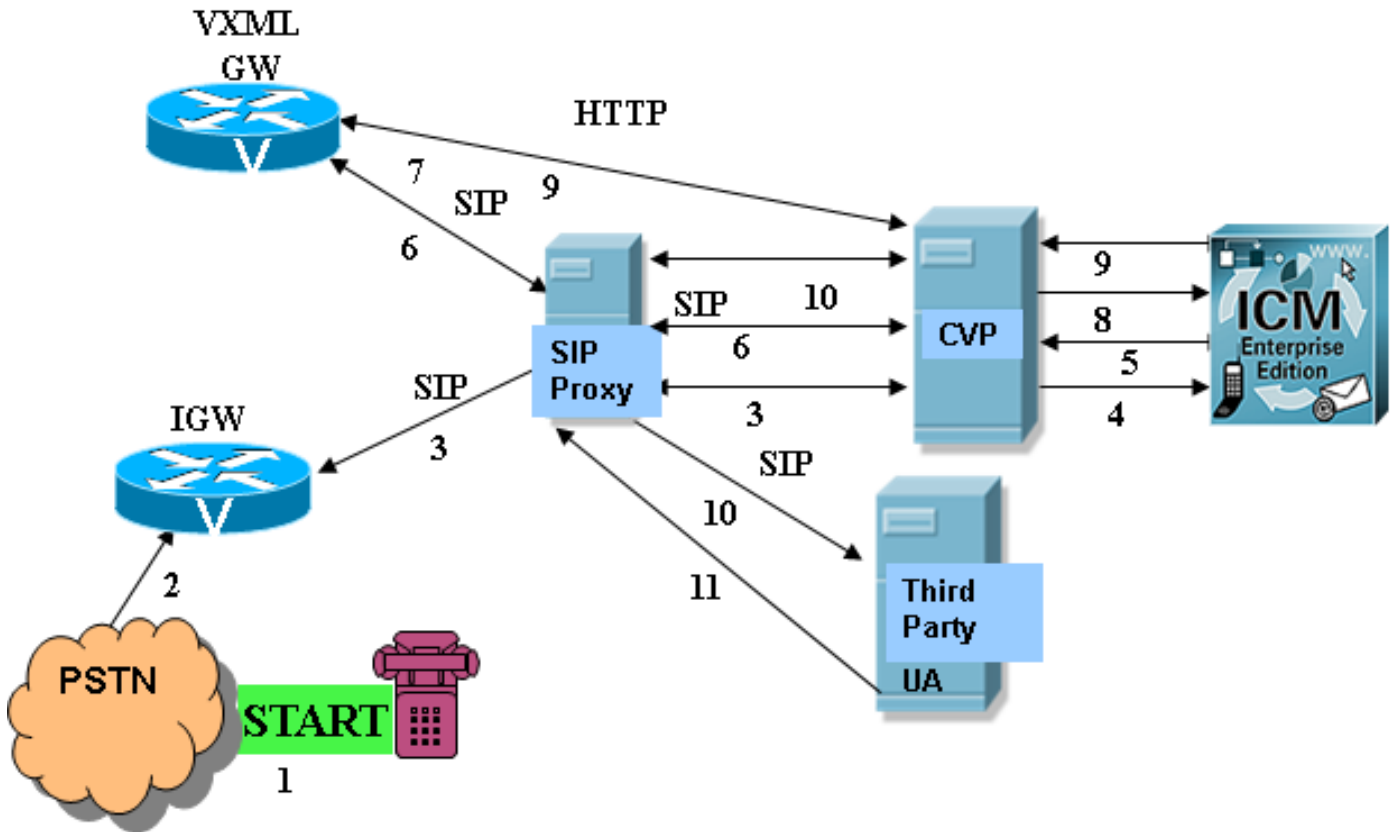
Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Problema

En un flujo de llamada completo del CVP, una llamada se recibe en el CVP, el CVP envía un Session Initiation Protocol (SIP) INVITA a un agente de usuario de tercera persona (UA), y el UA de tercera persona rechaza la INVITACIÓN con un mensaje de **error de servidor interno 500**. Este problema sucede solamente con la versión 8.5 y posterior del CVP. El llamador oye un prompt de petición, después el silencio, y la llamada es disconnected.

Aquí está un ejemplo del flujo de llamada:



1. El llamador pone una llamada del Public Switched Telephone Network (PSTN).
2. El gateway de ingreso (IGW) recibe la llamada del PSTN.
3. El IGW envía un mensaje INVITE (Invitar) del SORBO al CVP vía un servidor proxy SIP.
4. El CVP envía un nuevo pedido de llamada al ICM.
5. El ICM ejecuta el Script de ruteo y envía una escritura de la etiqueta del Voice Response Unit (VRU) al CVP.
6. El CVP envía un mensaje INVITE (Invitar) del SORBO vía el servidor proxy SIP al gateway de la Voz XML (VXML GW).
7. El VXML GW ejecuta el script de la carga inicial y envía un pedido de HTTP al CVP.
8. El CVP envía una instrucción de la petición al ICM.
9. El ICM cancela la pierna VRU y envía una escritura de la etiqueta del agente al CVP.
10. El CVP termina la pierna VRU con el VXML GW.
11. El CVP envía un SORBO INVITA vía el servidor proxy SIP al SORBO de tercera persona UA.
12. El SORBO de tercera persona UA envía el mensaje de **error de servidor interno 500** al CVP.

Verificación

Usted debe recoger a una captura de paquetes, que se recoge del servidor del CVP vía el CLI.

Ingrese el **comando start de la captura**. Para parar la captura, ingrese el **comando stop de la captura**.

De los registros de la captura de paquetes, o de los registros del servidor de la llamada del CVP, la INVITACIÓN sin un protocolo session description (SDP) se considera cuando el CVP envía la INVITACIÓN al SORBO de tercera persona UA. Aunque esto sea soportada por el RFC 3261 del SORBO, el otro vendedor UA no valida el SORBO INVITA. Si la versión 8.0 del CVP se utiliza en este flujo de llamada, la INVITACIÓN se envía con el SDP, y el UA de tercera persona valida la INVITACIÓN.

Solución

La versión 8.5.1 del CVP introdujo un nuevo indicador de la propiedad (**SIP.EarlyOfferSupport**) en el **archivo sip.properties**.

Nota: Este indicador de la propiedad no se incluye en la consola de las operaciones de Cisco bajo lengüeta del SORBO del servidor de la llamada.

Por abandono, el **SIP.EarlyOfferSupport** tiene un valor de **falso** en el **archivo sip.properties**. El archivo está situado en la unidad: **> Cisco > CVP > conf**. Si este valor de propiedad se fija para verdad, **las** aplicaciones del **CVP** ofrecen temprano en una llamada de salida solamente si el llamador inicial utilizó la oferta temprana.

Si usted fija este valor de propiedad **para verdad** y para recomenzar el servidor de la llamada, se resuelve este problema de interoperabilidad del SORBO; después de que usted fije el valor de propiedad **para verdad**, el CVP envía un SORBO INVITA con el SDP al UA de tercera persona, y el UA de tercera persona lo valida.