

Message d'erreur interne du serveur CVP "500 le » dépannent

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Vérifier](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit un problème rencontré dans l'écoulement complet d'appel du port voix de Cisco (CVP) où une **erreur interne du serveur 500** est reçue, et une solution au problème est donnée.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Version 8.5 CVP
- Gestionnaire de contacts intelligent (missile aux performances améliorées)

[Composants utilisés](#)

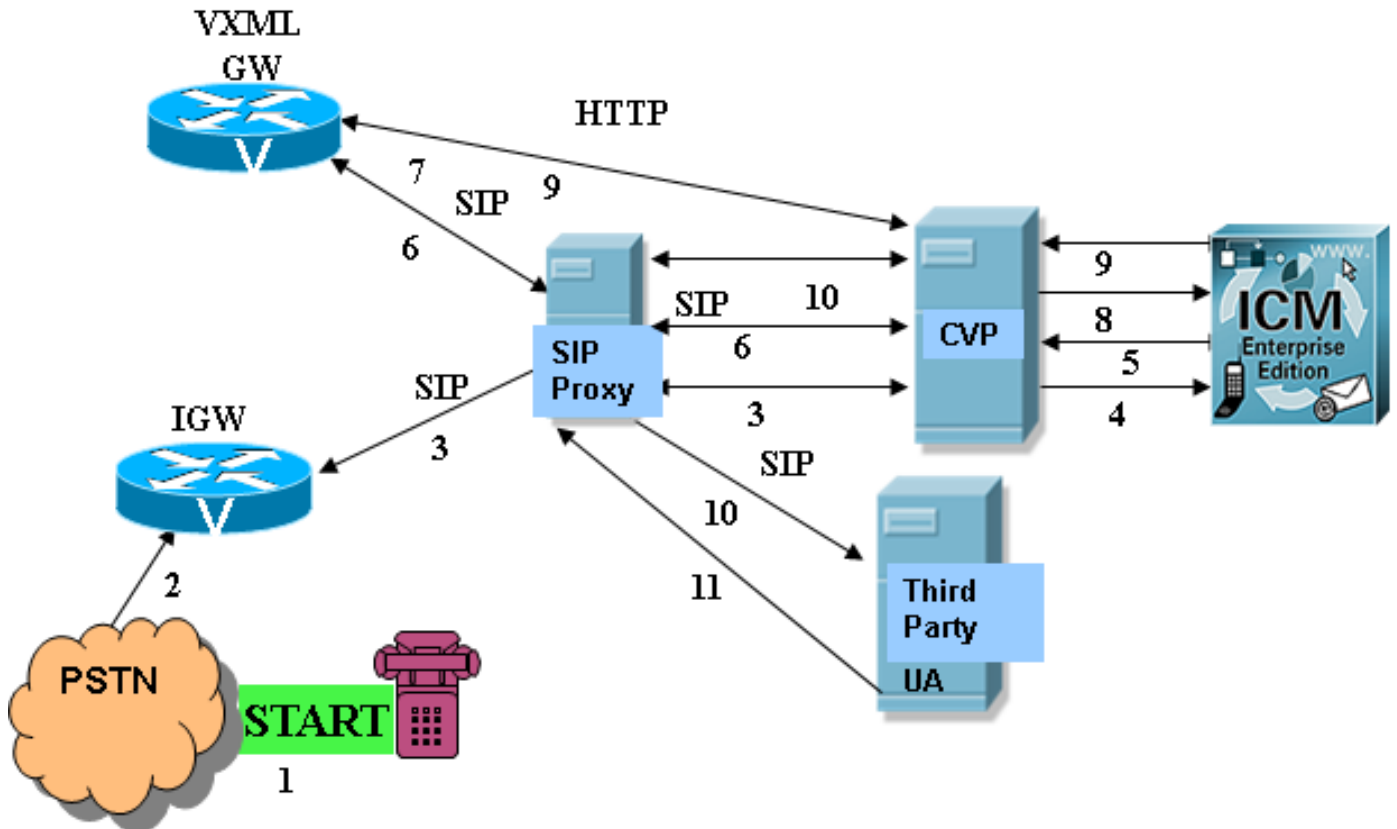
Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

Dans un écoulement complet d'appel CVP, un appel est reçu sur CVP, CVP envoie un Protocole SIP (Session Initiation Protocol) INVITENT à un tiers agent d'utilisateur (uA), et la tierce partie uA rejette l'INVITATION avec un message d'**erreur interne du serveur 500**. Ce problème se produit seulement avec la version 8.5 et ultérieures CVP. L'appelant entend un message prompt, puis le silence, et l'appel est déconnecté.

Voici un exemple de l'écoulement d'appel :



1. L'appelant place un appel du réseau téléphonique public commuté (PSTN).
2. La passerelle d'entrée (IGW) reçoit l'appel du PSTN.
3. L'IGW envoie un message de SIP INVITE à CVP par l'intermédiaire d'un serveur proxy SIP.
4. CVP envoie une nouvelle demande d'appel au missile aux performances améliorées.
5. Le missile aux performances améliorées exécute le script de routage et envoie une étiquette de l'unité de réponse vocale (VRU) à CVP.
6. CVP envoie un message de SIP INVITE par l'intermédiaire du serveur proxy SIP à la passerelle de la Voix XML (VXML gw).
7. Le VXML gw exécute le script de bootstrap et envoie une demande de HTTP à CVP.
8. CVP envoie une instruction de demande au missile aux performances améliorées.
9. Le missile aux performances améliorées annule le tronçon VRU et envoie une étiquette d'agent à CVP.
10. CVP termine le tronçon VRU avec le VXML gw.
11. CVP envoie un SIP INVITE par l'intermédiaire du serveur proxy SIP au tiers SIP uA.
12. Le tiers SIP uA envoie le message d'**erreur interne du serveur 500** à CVP.

Vérifiez

Vous devez collecter une capture de paquet, qui est collectée du serveur CVP par l'intermédiaire du CLI. Sélectionnez la commande de **début de capture**. Afin d'arrêter la capture, sélectionnez la

commande d'**arrêt de capture**.

Du paquet la capture se connecte, ou des journaux du serveur d'appel CVP, l'INVITATION sans Session Description Protocol (SDP) est vue quand CVP envoie l'INVITATION au tiers SIP uA. Bien que ceci soit pris en charge par le RFC 3261 de SIP, le tiers uA ne reçoit pas le SIP INVITE. Si la version 8.0 CVP est utilisée dans cet écoulement d'appel, l'INVITATION est envoyée avec le SDP, et le tiers uA reçoit l'INVITATION.

Solution

La version 8.5.1 CVP a introduit un nouvel indicateur de propriété (**SIP.EarlyOfferSupport**) dans le **fichier sip.properties**.

Note: Cet indicateur de propriété n'est pas inclus dans la console d'exécutions de Cisco sous l'onglet de SIP de serveur d'appel.

Par défaut, le **SIP.EarlyOfferSupport** a une valeur de **faux** dans le **fichier sip.properties**. Le fichier se trouve au lecteur : > **Cisco > CVP > conf**. Si cette valeur d'une propriété est placée pour rectifier, **CVP** utilise l'offre tôt sur un appel sortant seulement si l'appelant initial utilisait l'offre tôt.

Si vous placez cette valeur d'une propriété **pour rectifier** et redémarrer le serveur d'appel, ce problème d'interopérabilité de SIP est résolu ; après que vous placiez la valeur d'une propriété **pour rectifier**, CVP envoie un SIP INVITE avec le SDP à la tierce partie uA, et la tierce partie uA la reçoit.