

Risoluzione dei problemi relativi al messaggio CVP "500 internal server error"

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Verifica](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive un problema rilevato nel flusso di chiamate completo di Cisco Voice Portal (CVP) in cui viene ricevuto un **errore interno del server 500** e viene fornita una soluzione al problema.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CVP versione 8,5
- Intelligent Contact Manager (ICM)

Componenti usati

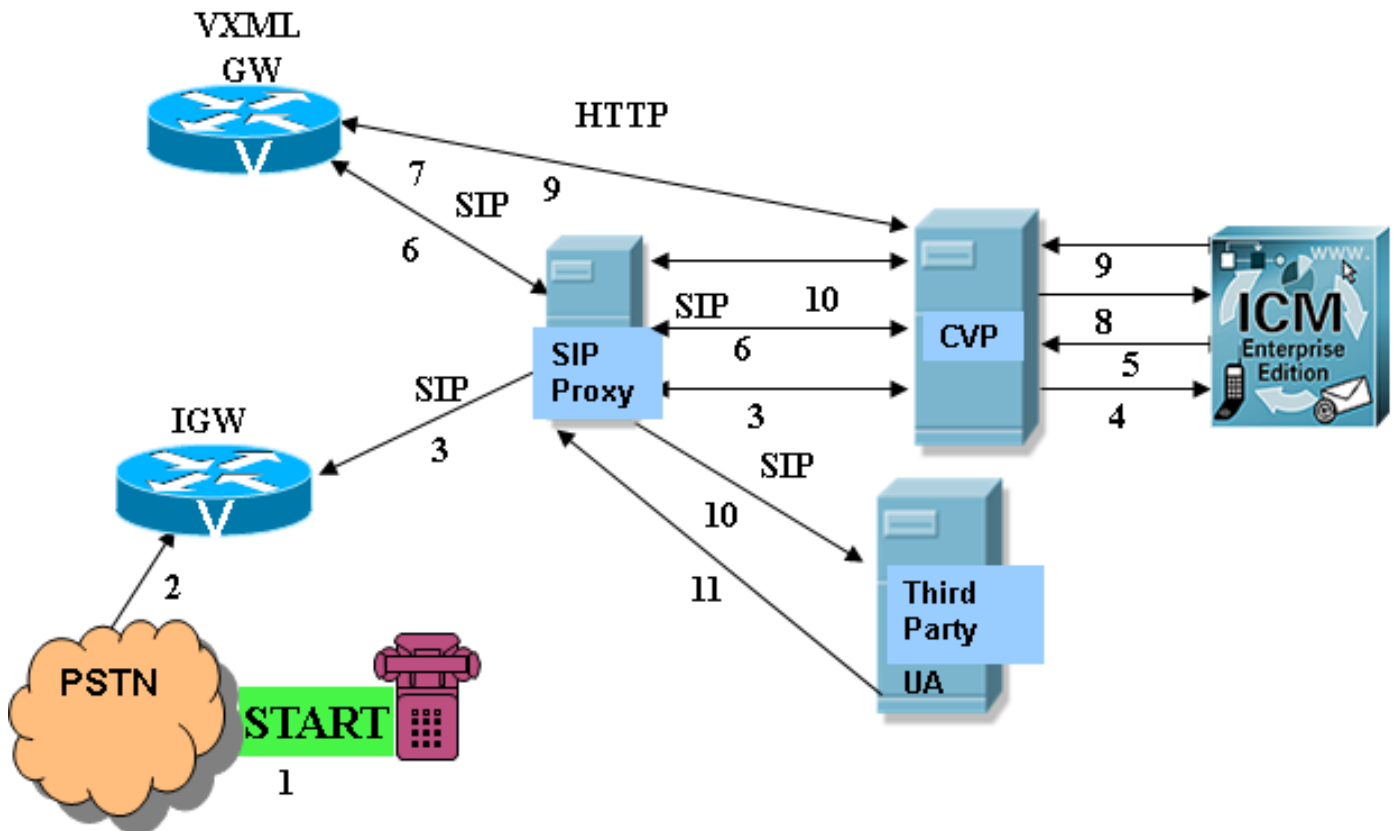
Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

In un flusso di chiamata completo CVP, viene ricevuta una chiamata su CVP, CVP invia un INVITE SIP (Session Initiation Protocol) a un agente utente (UA) di terze parti e l'UA di terze parti rifiuta l'INVITE con un messaggio di **errore interno del server 500**. Questo problema si verifica solo con CVP versione 8.5 e successive. Il chiamante sente un messaggio di richiesta, quindi il silenzio e la chiamata viene disconnessa.

Di seguito è riportato un esempio del flusso di chiamata:



1. Il chiamante effettua una chiamata dalla PSTN (Public Switched Telephone Network).
2. Il gateway in ingresso (IGW) riceve la chiamata dalla PSTN.
3. L'IGW invia un messaggio SIP INVITE al CVP tramite un server proxy SIP.
4. Il CVP invia una nuova richiesta di chiamata all'ICM.
5. L'ICM esegue lo script di routing e invia un'etichetta VRU (Voice Response Unit) al CVP.
6. CVP invia un messaggio SIP INVITE tramite server proxy SIP a Voice XML Gateway (VXML GW).
7. Il file VXML GW esegue lo script bootstrap e invia una richiesta HTTP a CVP.
8. Il CVP invia una richiesta di istruzione all'ICM.
9. L'ICM annulla la gamba VRU e invia un'etichetta agente al CVP.
10. Il CVP termina il segmento VRU con il VXML GW.
11. Il CVP invia un INVITE SIP tramite server proxy SIP all'interfaccia utente SIP di terze parti.
12. Il SIP UA di terze parti invia il messaggio di **errore interno del server 500** a CVP.

Verifica

è necessario raccogliere un'acquisizione di pacchetto, che viene raccolta dal server CVP tramite la CLI. Immettere il comando **capture start**. Per interrompere l'acquisizione, immettere il comando **capture stop**.

Dai log di acquisizione dei pacchetti o dai log del server di chiamata CVP, quando il CVP invia l'INVITE all'agente utente SIP di terze parti, viene visualizzato INVITE senza un SDP (Session Description Protocol). Anche se questo è supportato dalla RFC 3261 del SIP, l'agente utente di terze parti non accetta la richiesta SIP INVITE. Se in questo flusso di chiamata viene utilizzato CVP versione 8.0, INVITE viene inviato con SDP e l'agente utente di terze parti accetta INVITE.

Soluzione

CVP versione 8.5.1 ha introdotto un nuovo flag di proprietà (**SIP.EarlyOfferSupport**) nel file **sip.properties**.

Nota: Questo flag di proprietà non è incluso in Cisco Operations Console nella scheda SIP di Call Server.

Per impostazione predefinita, il valore di **SIP.EarlyOfferSupport** è **false** nel file **sip.properties**. Il file si trova in **Unità: > Cisco > CVP > conf**. Se il valore di questa proprietà è impostato su **true**, CVP utilizza l'offerta anticipata in una chiamata in uscita solo se il chiamante iniziale ha utilizzato l'offerta anticipata.

Se si imposta il valore di questa proprietà su **true** e si riavvia il server di chiamata, il problema di interoperabilità SIP verrà risolto. dopo aver impostato il valore della proprietà su **true**, CVP invia un INVITE SIP con SDP all'agente utente di terze parti che accetta.