

CVP「500 internal server error」メッセージのトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[確認](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、500 internal server error を受け取った Cisco Voice Portal (CVP) の包括的なコールフローで生じている問題と、その解決策について説明しています。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CVP バージョン 8.5
- Intelligent Contact Manager (ICM)

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

問題

CVP の包括的なコール フローでは、コールが CVP で受信され、CVP が Session Initiation Protocol (SIP) の INVITE をサードパーティのユーザ エージェント (UA) に送信し、サードパーティの UA が INVITE を拒否して **500 internal server error** メッセージを出します。この問題が生じるのは、CVP のバージョン 8.5 以降のみです。発信者にプロンプト メッセージが出された後、無音になり、コールが切断されます。

コール フローの例を次に示します。

1. 発信者が公衆電話交換網 (PSTN) でコールを行います。
2. Ingress Gateway (IGW) が PSTN からのコールを受信します。
3. IGW が SIP プロキシ サーバ経由で CVP に SIP INVITE メッセージを送信します。
4. CVP が ICM に発信要求を送信します。
5. ICM がルーティング スクリプトを実行して、CVP に Voice Response Unit (VRU) ラベルを送信します。
6. CVP が SIP プロキシ サーバ経由で Voice XML Gateway (VXML GW) に SIP の INVITE メッセージを送信します。
7. VXML GW がブートストラップ スクリプトを実行して、CVP に HTTP 要求を送信します。
8. CVP が ICM に Request Instruction を送信します。
9. ICM が VRU レグを取り消し、CVP にエージェント ラベルを送信します。
10. CVP が VXML GW で VRU レグを終了します。
11. CVP が SIP プロキシ サーバ経由で サードパーティの SIP UA に SIP INVITE を送信します。
12. サードパーティの SIP UA が、CVP に **500 内部サーバエラー** メッセージを送信します。

確認

CLI で CVP サーバから収集されたパケット キャプチャを収集する必要があります。 **capture start** コマンドを入力します。 キャプチャを停止するには、 **capture stop** コマンドを入力します。

CVP がサードパーティの SIP UA に INVITE を送信すると、パケット キャプチャ ログまたは CVP コールのサーバ ログで、Session Description Protocol (SDP) を使用しない INVITE が表示されます。これは SIP RFC 3261 でサポートされていますが、サードパーティの UA は SIP INVITE を受け入れません。CVP バージョン 8.0 がこのコール フローで使用される場合、INVITE は SDP で送信され、サードパーティ UA は INVITE を受け入れます。

解決策

CVP バージョン 8.5.1 で、**sip.properties** ファイルの新しいプロパティ フラグ (**SIP.EarlyOfferSupport**) が導入されました。

注: このプロパティ フラグは、[Call Server SIP] タブの Cisco Operations Console には含まれません。

デフォルトでは、**sip.properties** ファイルの **SIP.EarlyOfferSupport** の値が **false** になっています。ファイルは、Drive: > Cisco > CVP > conf にあります。このプロパティの値が **true** に設定されている場合、CVP が発信コールで Early Offer を使用するのには、最初の発信者が Early Offer を使用した場合だけです。

このプロパティの値を **true** に設定して、コール サーバを再起動すると、この SIP の相互運用性の問題は解決されます。プロパティの値を **true** に設定した後で、CVP が SDP で SIP の INVITE を送信すると、サードパーティの UA はそれを受け入れます。