

CVP "500 내부 서버 오류" 메시지 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CVP(Voice Portal)에서 **500 내부 서버 오류**가 수신되고 문제 해결 방법이 제공되는 포괄적인 통화 흐름에서 발생한 문제에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CVP 버전 8.5
- ICM(Intelligent Contact Manager)

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

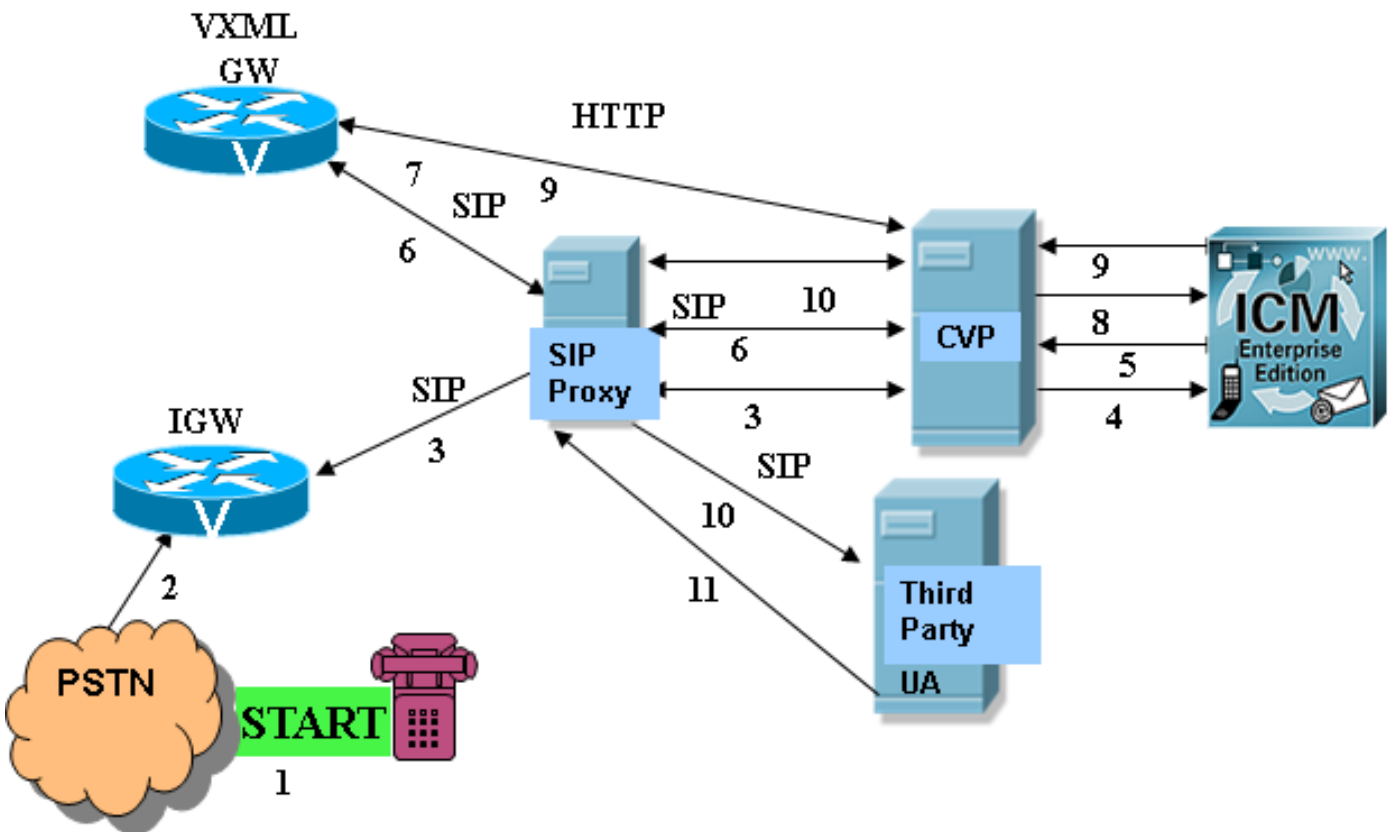
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제

CVP의 포괄적 통화 흐름에서 CVP에서 통화가 수신되고, CVP가 SIP(Session Initiation Protocol) INVITE를 UA(타사 사용자 에이전트)에 전송하며, 서드파티 UA는 **500개의 내부 서버 오류** 메시지로 INVITE를 거부합니다.이 문제는 CVP 버전 8.5 이상에서만 발생합니다.발신자가 프롬프트 메시

지를 듣고 침묵하면 통화가 끊어집니다.

다음은 통화 흐름의 예입니다.



1. 발신자가 PSTN(Public Switched Telephone Network)에서 전화를 겁니다.
2. IGW(Ingress Gateway)가 PSTN에서 통화를 수신합니다.
3. IGW는 SIP 프록시 서버를 통해 SIP INVITE 메시지를 CVP에 전송합니다.
4. CVP가 ICM에 새 통화 요청을 보냅니다.
5. ICM은 라우팅 스크립트를 실행하고 VRU(Voice Response Unit) 레이블을 CVP에 보냅니다.
6. CVP는 SIP 프록시 서버를 통해 SIP INVITE 메시지를 VXML 게이트웨이(VXML GW)로 전송합니다.
7. VXML GW는 부트스트랩 스크립트를 실행하고 CVP에 HTTP 요청을 전송합니다.
8. CVP가 ICM에 요청 지침을 보냅니다.
9. ICM은 VRU 레그를 취소하고 에이전트 레이블을 CVP에 보냅니다.
10. CVP는 VXML GW를 사용하여 VRU 레그를 종료합니다.
11. CVP는 SIP 프록시 서버를 통해 서드파티 SIP UA로 SIP INVITE를 전송합니다.
12. 서드파티 SIP UA는 500 내부 서버 오류 메시지를 CVP에 전송합니다.

다음을 확인합니다.

CLI를 통해 CVP 서버에서 수집되는 패킷 캡처를 수집해야 합니다. `capture start` 명령을 입력합니다. 캡처를 중지하려면 `capture stop` 명령을 입력합니다.

패킷 캡처 로그 또는 CVP 통화 서버 로그에서 CVP가 INVITE를 서드파티 SIP UA로 보낼 때 SDP(Session Description Protocol)가 없는 INVITE가 표시됩니다. SIP RFC 3261에서 지원하지 않는 서드파티 UA는 SIP INVITE를 수락하지 않습니다. 이 통화 흐름에서 CVP 버전 8.0을 사용하는 경우 INVITE가 SDP와 함께 전송되고 서드파티 UA가 INVITE를 수락합니다.

솔루션

CVP 버전 8.5.1에서 sip.properties 파일에 새 속성 플래그(SIP.EarlyOfferSupport)를 도입했습니다

참고:이 속성 플래그는 Call Server SIP 탭 아래의 Cisco Operations Console에 포함되지 않습니다.

기본적으로 SIP.EarlyOfferSupport는 sip.properties 파일에 false 값을 갖습니다.파일은 드라이브에 있습니다.> Cisco > CVP > conf.이 속성 값이 true로 설정된 경우 CVP는 초기 발신자가 Early Offer를 사용한 경우에만 아웃바운드 통화에서 Early Offer를 사용합니다.

이 속성 값을 true로 설정하고 통화 서버를 다시 시작하면 이 SIP 상호 운용성 문제가 해결됩니다.속성 값을 true로 설정하면 CVP가 SDP가 포함된 SIP INVITE를 서드파티 UA로 전송하고 서드파티 UA가 이를 수락합니다.