

CVP "500 interne serverfout" Bericht Problemen oplossen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Verifiëren](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een probleem dat in uitgebreide Cisco Voice Portal (CVP) doortrokken is, waar een **500 interne serverfout** is ontvangen en een oplossing voor het probleem wordt gegeven.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP versie 8.5
- Intelligent Contact Manager (ICM)

Gebruikte componenten

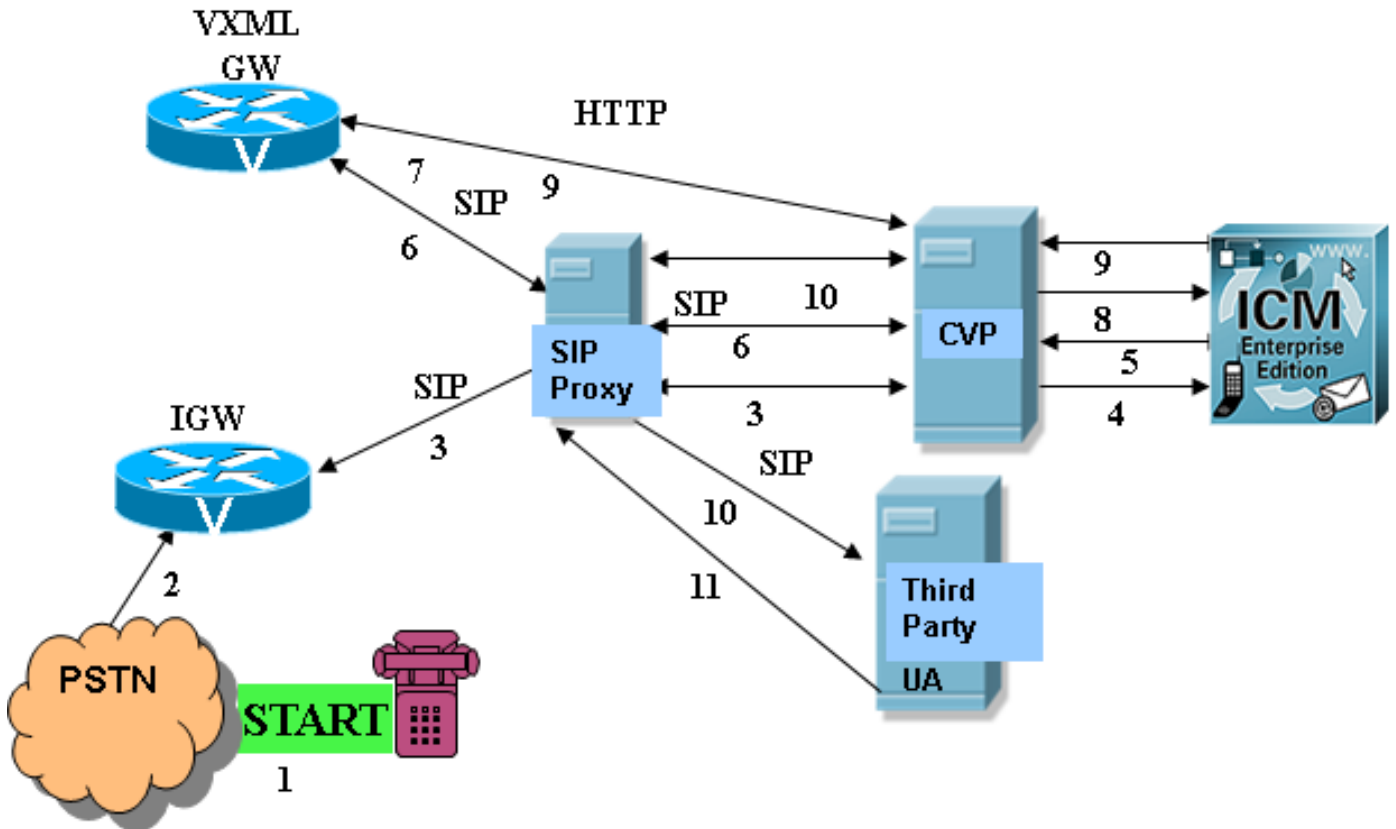
Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleem

In een volledige CVP-gespreksstroom wordt een oproep ontvangen op CVP, CVP stuurt een Session Initiation Protocol (SIP) INVITE naar een derde-gebruiker-agent (UA) en de derde partij UA wijst de INVITE af met een **500 interne server-foutbericht**. Dit probleem gebeurt alleen bij CVP versie 8.5 en later. De beller hoort een direct bericht, dan zwijgen, en de oproep is losgekoppeld.

Hier is een voorbeeld van de call flow:



1. De beller plaatst een oproep van het openbare telefoonnetwerk (PSTN).
2. De Ingress Gateway (IGW) ontvangt de oproep van het PSTN.
3. IGW stuurt een SIP INVITE-bericht naar CVP via een SIP-proxyserver.
4. CVP stuurt een nieuw Call verzoek naar de ICM.
5. De ICM voert het routingscript uit en stuurt een etiket van Voice Response Unit (VRU) naar CVP.
6. CVP stuurt een SIP INVITE-bericht via SIP-proxyserver naar de Voice XML Gateway (VXML GW).
7. De VXML GW voert het bootstrap script uit en stuurt een HTTP-aanvraag naar CVP.
8. CVP stuurt een Aanvraag Instructie naar de ICM.
9. De ICM annuleert het VRU-been en stuurt een agent label naar CVP.
10. CVP beëindigt het VRU-been met de VXML GW.
11. CVP stuurt een SIP-INVITE via SIP-proxyserver naar de SIP UA van derden.
12. De derde SIP UA stuurt het **500 Interne server foutbericht** naar CVP.

Verifiëren

U moet een pakketvastlegging verzamelen, die via de CLI van de CVP server wordt gehaald. Typ de opdracht **Opname start**. Typ de opdracht van de **opnamestation** om de opname te stoppen.

Uit de pakketheblocs of uit de logboeken van de CVP-callserver wordt het INVITE zonder Session

Description Protocol (SDP) gezien wanneer CVP de INVITE naar de derde SIP UA stuurt. Hoewel dit wordt ondersteund door de SIP RFC 3261, aanvaardt de derde partij UA de SIP INVITE niet. Indien CVP versie 8.0 in deze gespreksstroom wordt gebruikt, wordt het INVITE verzonden met SDP en accepteert de derde UA het INVITE.

Oplossing

CVP versie 8.5.1 introduceerde een nieuwe eigenschap vlag (**SIP.EarlyOfferSupport**) in het bestand **sip.Properties**.

Opmerking: Deze eigenschap vlag is niet opgenomen in de Cisco Operations Console onder het tabblad Call Server SIP.

Standaard heeft de **ondersteuning van SIP.EarlyOffer** een waarde van **fout** in het bestand **sip.Properties**. Het bestand bevindt zich op **Drive: > Cisco > CVP > conf**. Als deze eigenschap waarde op **waar** wordt ingesteld, gebruikt CVP vroege aanbieding op een uitgaande vraag slechts als de eerste aanroep vroeg aanbod.

Als u deze eigenschap waarde op **ware** instelt en de vraagserver opnieuw start, wordt dit SIP interoperabiliteitsprobleem opgelost; Nadat u de waarde op **waarheid** hebt ingesteld, stuurt CVP een SIP INVITE met SDP naar de derde UA, en de derde UA accepteert deze.