

Mensagem do erro de servidor interno CVP "500 a" pesquisa defeitos

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Verificar](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve um problema encontrado no fluxo de chamadas detalhado portal da Voz de Cisco (CVP) onde um **erro de servidor interno 500** é recebido, e uma solução ao problema é dada.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Versão 8.5 CVP
- Gerente de contato inteligente (ICM)

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Em um fluxo de chamadas detalhado CVP, um atendimento é recebido no CVP, CVP envia um Session Initiation Protocol (SIP) CONVIDA a um agente de usuário da terceira (UA), e o UA da terceira rejeita o CONVITE com uma mensagem de **erro de servidor interno 500**. Este problema acontece somente com versão 8.5 e mais recente CVP. O chamador ouve um mensagem imediata, a seguir o silêncio, e o atendimento são desligados.

Está aqui um exemplo do fluxo de chamadas:

1. O chamador coloca um atendimento da rede telefônica pública comutada (PSTN).
2. O gateway de ingresso (IGW) recebe o atendimento do PSTN.
3. O IGW envia um mensagem INVITE do SORVO ao CVP através de um servidor proxy server SIP.
4. O CVP envia um pedido de chamada novo ao ICM.
5. O ICM executa o script de roteamento e envia uma etiqueta do Voice Response Unit (VRU) ao CVP.
6. O CVP envia um mensagem INVITE do SORVO através do servidor proxy server SIP ao gateway da Voz XML (VXML GW).
7. O VXML GW executa o script da tira de bota e envia um pedido do HTTP ao CVP.
8. O CVP envia uma instrução do pedido ao ICM.
9. O ICM cancela o pé VRU e envia uma etiqueta do agente ao CVP.
10. O CVP termina o pé VRU com o VXML GW.
11. O CVP envia um SORVO CONVIDA através do servidor proxy server SIP ao SORVO da terceira UA.
12. O SORVO da terceira UA envia a mensagem de **erro de servidor interno 500** ao CVP.

Verificar

Você deve recolher uma captura de pacote de informação, que seja recolhida do server CVP através do CLI. Inscreva o **comando start da captação**. A fim parar a captação, inscreva o **comando stop da captação**.

Dos logs da captura de pacote de informação, ou dos log de servidor do atendimento CVP, o CONVITE sem um protocolo session description (SDP) é considerado quando o CVP envia o CONVITE ao SORVO da terceira UA. Embora isto seja apoiado pelo RFC 3261 do SORVO, a terceira parte UA não aceita o SORVO CONVIDA. Se a versão 8.0 CVP é usada neste fluxo de chamadas, o CONVITE está enviado com SDP, e o UA da terceira aceita o CONVITE.

Solução

A versão 8.5.1 CVP introduziu uma bandeira nova da propriedade (**SIP.EarlyOfferSupport**) no arquivo **sip.properties**.

Nota: Esta bandeira da propriedade não é incluída no console das operações de Cisco sob a aba do SORVO do server do atendimento.

À revelia, o **SIP.EarlyOfferSupport** tem um valor de **falso** no arquivo **sip.properties**. O arquivo é ficado situado na movimentação: **> Cisco > CVP > conf**. Se este valor do proprietário é ajustado para retificar, os usos **CVP** oferecem cedo em uma chamada externa somente se o chamador

inicial usou a oferta adiantada.

Se você ajusta este valor do proprietário **para retificar** e reiniciar o server do atendimento, esta questão de interoperabilidade do SORVO é resolved; depois que você ajusta o valor do proprietário **para retificar**, o CVP envia um SORVO CONVIDA com o SDP ao UA da terceira, e o UA da terceira aceita-o.