

CVP "500 внутренних ошибок сервера" сообщение Устранение неполадок

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Проверка](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает проблему, с которой встречаются в Речевом портале Cisco (CVP) всесторонний поток вызовов, где **500 внутренних ошибок сервера** получены, и решение проблемы дано.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Версия 8.5 CVP
- Intelligent Contact Manager (ICM)

Используемые компоненты

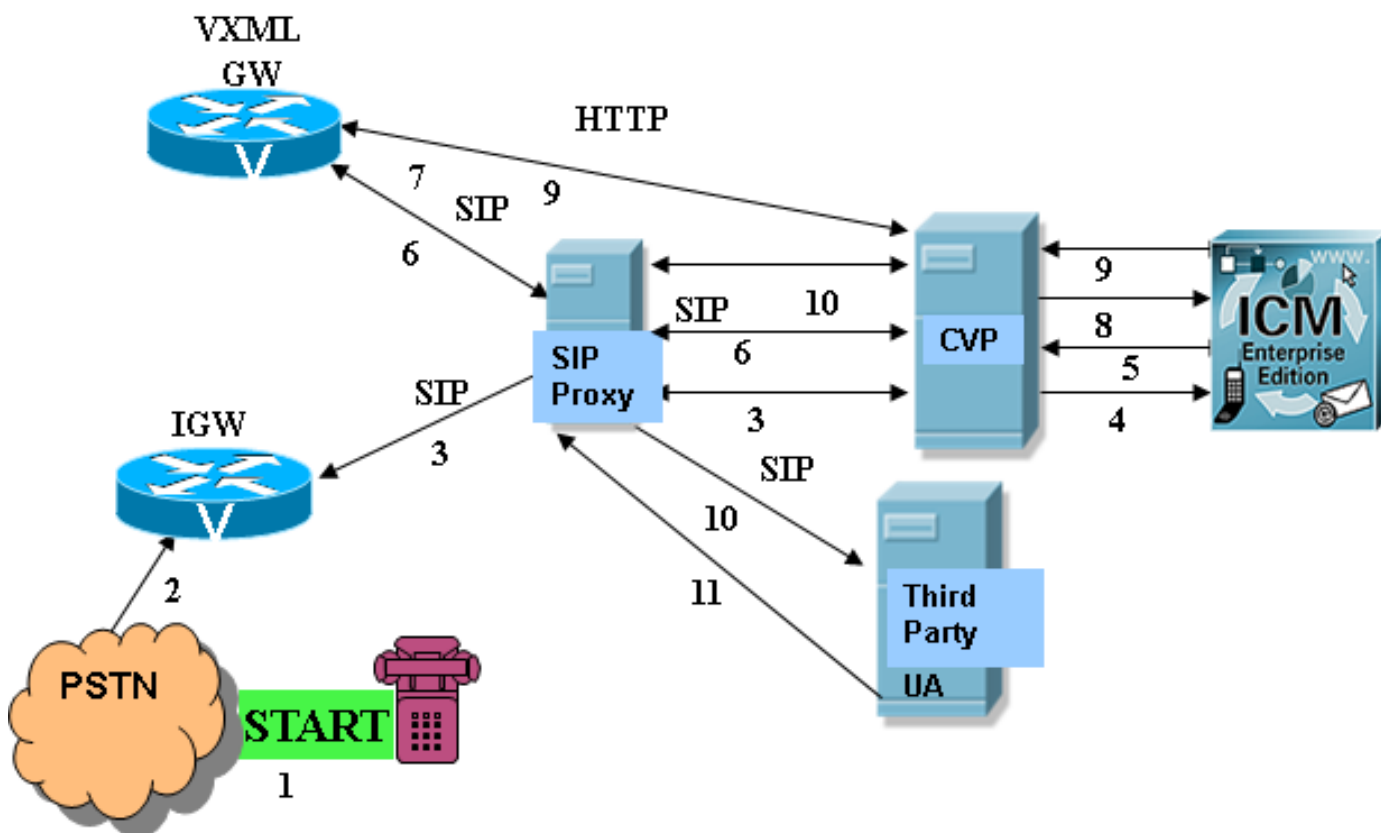
Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Проблема

В CVP всесторонний поток вызовов вызов принят на CVP, CVP передает Протоколу SIP INVITE к стороннему Клиенту User Agent (UA), и сторонний UA отклоняет INVITE с **500** сообщениями **внутренней ошибки сервера**. Эта проблема только происходит с Версией 8.5 CVP и позже. Абонент слышит подсказку, затем тишина, и вызов разъединен.

Вот пример потока вызовов:



1. Абонент заказывает телефонный разговор от Открытой коммутируемой телефонной сети (PSTN).
2. Шлюз для внешнего доступа (IGW) принимает вызов от PSTN.
3. IGW передает сообщение INVITE SIP к CVP через прокси-сервер SIP.
4. CVP передает Новый Запрос вызова к ICM.
5. ICM выполняет сценарий маршрутизации и передает метку Устройства с речевым ответом (VRU) к CVP.
6. CVP передает сообщение INVITE SIP через прокси-сервер SIP к Речевому XML шлюзу (GW VXML).
7. GW VXML выполняет сценарий начальной загрузки и передает запрос HTTP к CVP.
8. CVP передает Инструкцию по Запросу к ICM.
9. ICM отменяет участок VRU и передает метку агента к CVP.
10. CVP завершает участок VRU с GW VXML.
11. CVP передает SIP INVITE через прокси-сервер SIP к стороннему UA SIP.
12. Сторонний UA SIP передает **500** сообщений **Внутренней ошибки сервера** к CVP.

Проверка

Необходимо собрать захват пакета, который собран от сервера CVP через CLI. Войдите **перехват запускают** команду. Для остановки перехвата войдите, **перехват останавливают** команду.

Когда CVP передает INVITE к стороннему UA SIP, от журналов захвата пакета, или от журналов сервера вызовов CVP, замечен INVITE без Протокола описания сеанса (SDP). Несмотря на то, что это поддерживается SIP RFC 3261, UA третьей стороны не принимает SIP INVITE. Если Версия 8.0 CVP используется в этом потоке вызовов, INVITE передается с SDP, и сторонний UA принимает INVITE.

Решение

Версия 8.5.1 CVP представила новый флаг свойства (**SIP.EarlyOfferSupport**) в **sip.properties** файле.

Примечание: Этот флаг свойства не включен в Консоль Операций Cisco под вкладкой Call Server SIP.

По умолчанию **SIP.EarlyOfferSupport** имеет значение **лжи** в **sip.properties** файле. Файл расположен в **Дисковом:** > **Cisco> CVP> конференция**, Если это значение характеристики **установлено в True**, CVP, использует Раннее Предложение относительно исходящего вызова, только если начальный абонент использовал Раннее Предложение.

Если вы устанавливаете это значение характеристики в True и перезапускаете сервер вызовов, эта проблема совместимости SIP решена; после того, как вы устанавливаете значение характеристики в True, CVP передает SIP INVITE с SDP к стороннему UA, и сторонний UA принимает его.