CVP「500 internal server error」（500內部伺服器錯誤）消息故障排除

目錄

[簡介](#)
[必要條件](#)
[需求](#)
[採用元件](#)
[問題](#)
[驗證](#)
[解決方案](#)

簡介

本檔案介紹在思科語音入口網站(CVP)綜合呼叫流程中遇到的問題，其中收到**500內部伺服器錯誤，並提供了該問題的解決方**案。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP版本8.5
- 智慧客服管理員(ICM)

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

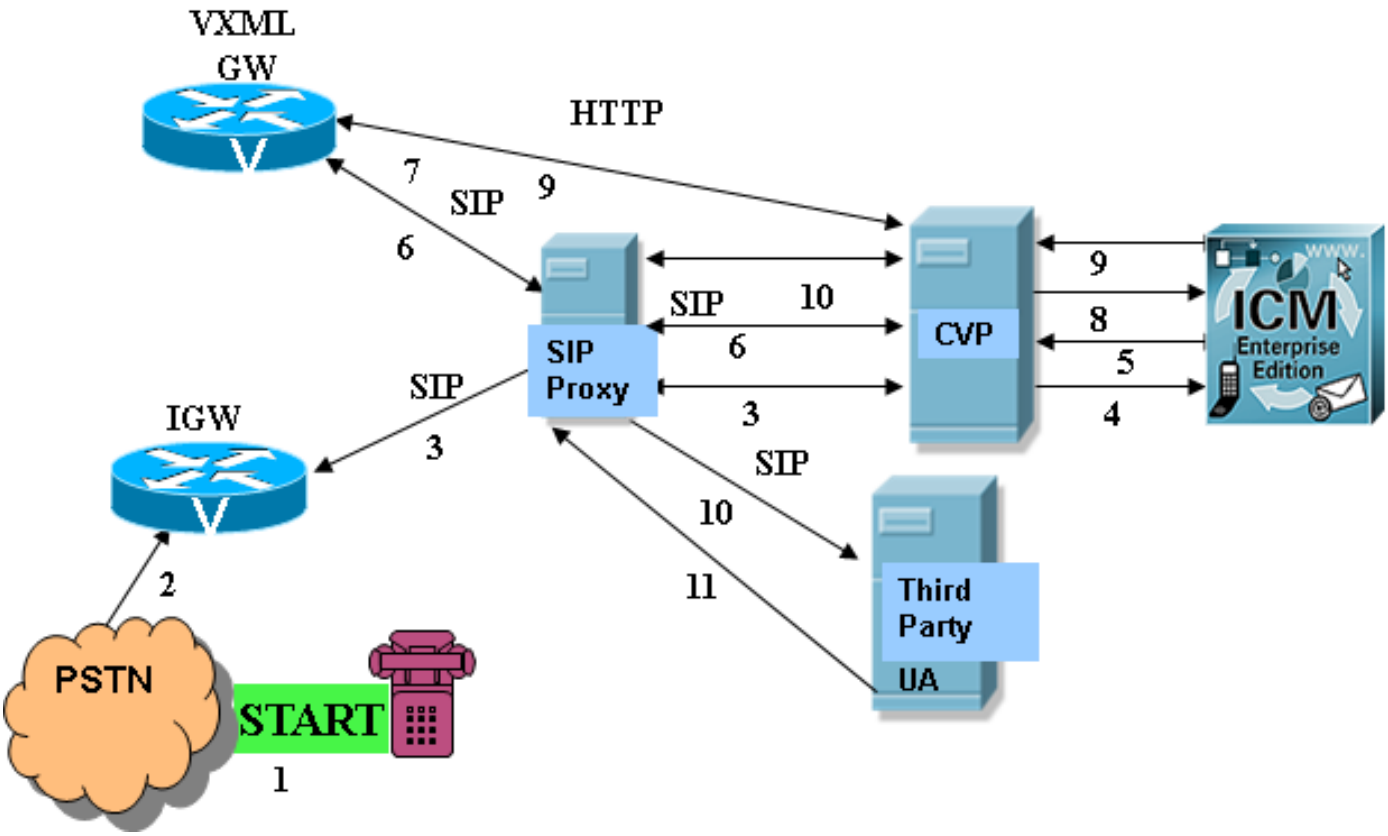
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

在CVP綜合呼叫流程中，在CVP上接收呼叫，CVP向第三方使用者代理(UA)傳送會話初始協定(SIP)INVITE，並且第三方UA用**500內部伺服器錯誤消息拒絕**INVITE。此問題只發生在CVP 8.5版及

更高版本中。呼叫方聽到提示消息，然後靜音，呼叫斷開。

以下是通話流程範例：



1. 呼叫者從公共交換電話網路(PSTN)發出呼叫。
2. 輸入閘道(IGW)接收來自PSTN的呼叫。
3. IGW通過SIP代理伺服器向CVP傳送SIP INVITE消息。
4. CVP向ICM傳送新呼叫請求。
5. ICM執行路由指令碼並將語音響應單元(VRU)標籤傳送到CVP。
6. CVP通過SIP代理伺服器向語音XML網關(VXML GW)傳送SIP INVITE消息。
7. VXML GW執行引導指令碼並向CVP傳送HTTP請求。
8. CVP向ICM傳送請求指令。
9. ICM取消VRU分支並將代理標籤傳送到CVP。
10. CVP使用VXML GW終止VRU分支。
11. CVP通過SIP代理伺服器向第三方SIP UA傳送SIP INVITE。
12. 第三方SIP UA向CVP傳送**500內部伺服器**錯誤消息。

驗證

您必須收集資料包捕獲，該資料包捕獲通過CLI從CVP伺服器收集。輸入**capture start**命令。若要停止擷取，請輸入**capture stop**指令。

從資料包捕獲日誌或CVP呼叫伺服器日誌中，當CVP向第三方SIP UA傳送INVITE時，會看到沒有會話描述協定(SDP)的INVITE。儘管SIP RFC 3261支援此功能，但第三方UA不接受SIP INVITE。如果在此呼叫流程中使用CVP版本8.0，則使用SDP傳送INVITE，第三方UA接受INVITE。

解決方案

CVP 8.5.1版在**sip**.properties檔案中引入了一個新的屬性標誌(**SIP**.**EarlyOfferSupport**)。

> **附註**：Cisco Operations Console的Call Server SIP頁籤下未包含此屬性標誌。

預設情況下，**sip.properties**檔案中的**SIP.EarlyOfferSupport**值為**false**。檔案位於**Drive:> Cisco > CVP >會議**。如果此屬性值設定為**true**，則只有在初始呼叫者使用Early Offer時，CVP才會對出站呼叫使用Early Offer。

如果將此屬性值設定為**true**並重新啟動呼叫伺服器，則此SIP互操作性問題會得到解決；將屬性值設定為**true**後，CVP將帶SDP的SIP INVITE傳送到第三方UA，第三方UA接受該邀請。