

BA ダイヤラを CTI サーバに接続できない - NIC バインディングの順序

目次

[はじめに](#)
[前提条件](#)
[要件](#)
[使用するコンポーネント](#)
[表記法](#)
[トポロジ](#)
[問題](#)
[トラブルシューティング](#)
[解決策](#)
[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco Blended Agent (BA) Dialer が、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) サーバとセッションを確立できない 1 つの原因について説明し、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 環境での解決策を提供します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM
- Microsoft Windows 2000 Server

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 5.0 とそれ以降
- Microsoft Windows 2000 Server

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

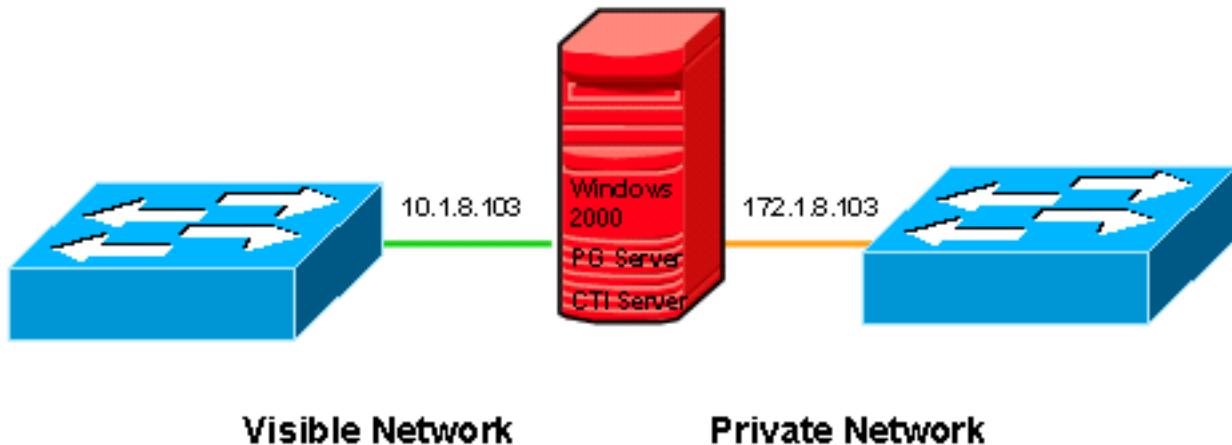
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

トポロジ

CTI サーバは外部 CTI アプリケーションが Peripheral Gateway (PG) と通信するようにするオプション コンポーネントです。それはに PG とまたは個別のマシン同じマシン常駐できます。Microsoft Windows 2000 は ICM バージョン 5.0 および それ 以降のための受け入れられたプラットフォームです。

図 1 悩まされていた PG および CTI サーバ設定を表示します。それは二重にされた PG の Side B で動作します。それに 2 つのネットワーク インターフェース カード (NIC) があります。見える ネットワークのための 1 つおよび他はプライベート ネットワークのためです。CTI サーバと BA ダイヤラ 見える ネットワーク間のトラフィックは移動します。

図 1：2 NIC の CTI サーバ



問題

BA ダイヤラは CTI サーバと接続しませんように図 2 示します。最終的に、セッション要求時。

図 2：BA ダイヤラ

```
[hlc.Dialer.BADialer] [CM-A] [CTI-U] [Ports-X] [MR-X]
09:04:17 Trace: Trying to connect to server: 10.1.8.103 on port: 43027
09:04:17 Trace: socket open on Server=10.1.8.103 port=43027
09:04:18 Trace: Error calling Connect(): 10061
09:04:18 Trace: Could not connect to either CTI Server A or CTI Server B
09:04:18 Trace: CTI Server configuration:
09:04:18 Trace:           CTI Server A: 10.1.8.102, Port: 42027
09:04:18 Trace:           CTI Server B: 10.1.8.103, Port: 43027
09:04:18 Trace: Waiting for 5 seconds before retrying
09:04:23 Trace: Trying to connect to server: 10.1.8.102 on port: 42027
09:04:23 Trace: socket open on Server=10.1.8.102 port=42027
09:04:24 Trace: Error calling Connect(): 10061
09:04:24 Trace: Could not connect to either CTI Server A or CTI Server B
09:04:24 Trace: CTI Server configuration:
09:04:24 Trace:           CTI Server A: 10.1.8.102, Port: 42027
09:04:24 Trace:           CTI Server B: 10.1.8.103, Port: 43027
09:04:24 Trace: Waiting for 5 seconds before retrying
09:04:29 Trace: Trying to connect to server: 10.1.8.103 on port: 43027
09:04:29 Trace: socket open on Server=10.1.8.103 port=43027
09:04:30 Trace: Error calling Connect(): 10061
09:04:30 Trace: Could not connect to either CTI Server A or CTI Server B
09:04:30 Trace: CTI Server configuration:
09:04:30 Trace:           CTI Server A: 10.1.8.102, Port: 42027
09:04:30 Trace:           CTI Server B: 10.1.8.103, Port: 43027
09:04:30 Trace: Waiting for 5 seconds before retrying
```

トラブルシューティング

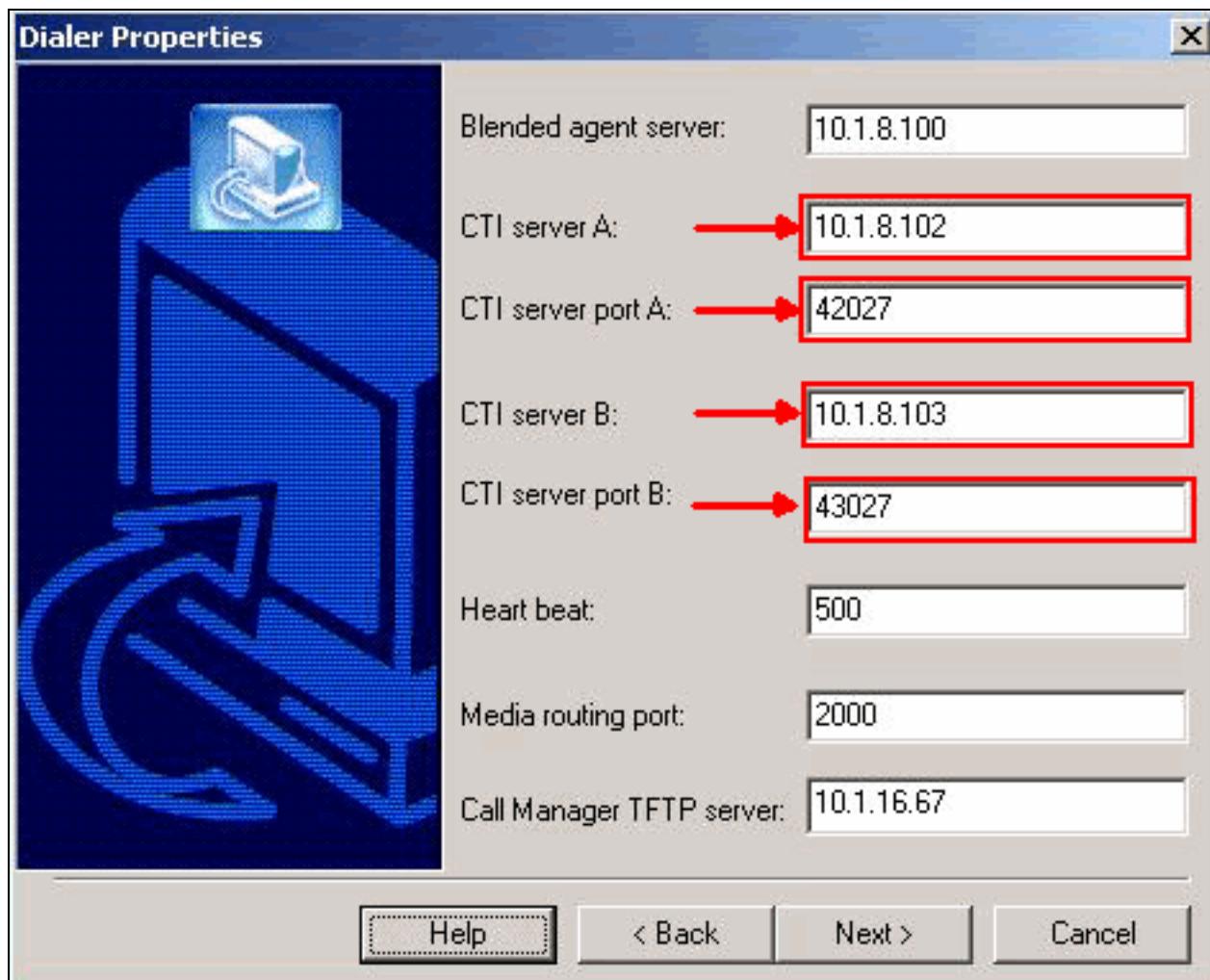
この問題が発生するときこれらのステップを完了して下さい:

1. 両方の CTI サーバの `ctitest` コマンドを設定し、実行して下さい (A および B) 。
2. テストが失敗した場合ネットワーク、IP アドレスおよびポート番号を確認して下さい。注 : `ctitest` コマンドについての情報に関しては [CTI テストガイド](#) を参照して下さい。
3. 正しい IP アドレスがアクティブな CTI サーバの正しいポートを受信することを確認するために `netstat-n` を- a 実行して下さい。

解決策

TCP IP でセッションを設定するとき、IP アドレスおよびポート番号は両方の送信元および宛先 マシンで必要となります。 ダイヤラ 設定に従って、ように図 3 示します、セッション要求は ポート 42027 か CTI サーバ A のためのポート 43027 に送信されます (10.1.8.102) または CTI サーバ B (10.1.8.103) それぞれ。

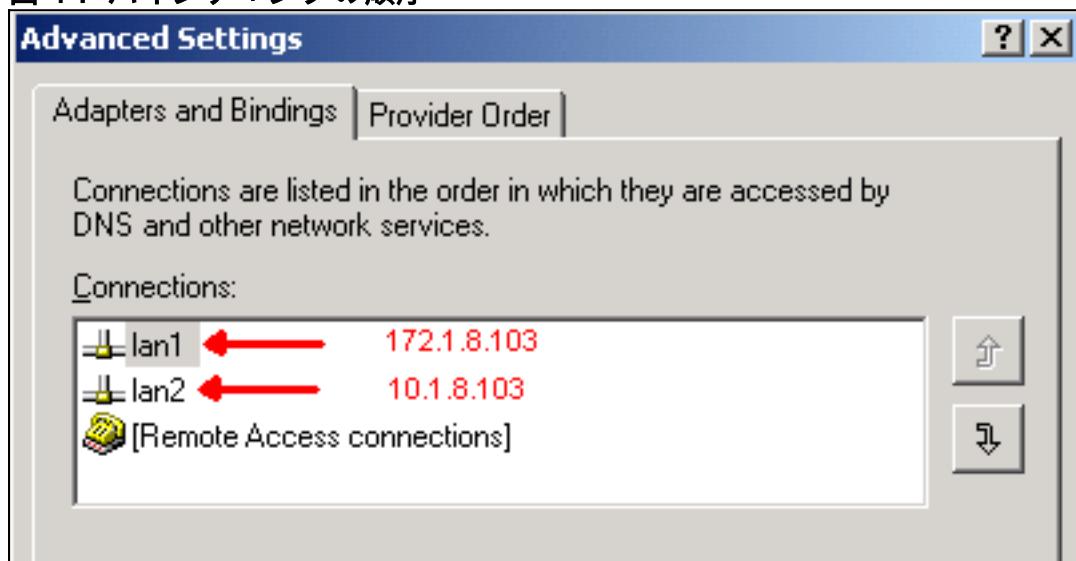
図 3 : ダイヤラ Properties



問題のルートは NIC バインディングの順序です。 ICM では、CTI サーバがセッションを開くとき、それは CTI サーバ A か B のポート 42027 または 43027 を、それぞれ受信します。多重 NIC 環境では、CTI サーバは Microsoft Windows 2000 サーバの最初の NIC の IP アドレスのポートを受信します。

最初の NIC の IP アドレスが CTI サーバ B の 172.1.8.103 であるので、ように図 4、CTI サーバ受信しますポート 43027 (B) IP アドレス 172.1.8.103 をの CTI サーバ示します。しかし BA ダイヤラは IP アドレス 10.1.8.103 のポート 43027 にセッション要求を送信します。従って、セッションは CTI サーバと BA ダイヤラの間で確立しません。

図 4：バインディングの順序



問題を解決するバインディングの順序を変更して下さい。 NIC バインディングの順序を修正する方法で情報に関しては [インストールされる第 2 NIC から開始しない CRA エンジンを参照して下さい。](#)

関連情報

- [CTI テストガイド](#)
- [インストールされる第 2 NIC から開始しない CRA エンジン](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)