

CTI - مداخل لاصت ال ا ي ف BA لصتم لش ف NIC طبر بي ت رت

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [طوبولوجيا](#)
- [المشكلة](#)
- [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يصف هذا المستند أحد الأسباب التي تؤدي إلى فشل متصل الوكيل الممزوج (BA) من Cisco في إنشاء جلسة عمل باستخدام خادم دمج الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTI) ويوفر حلا في بيئة Cisco لإدارة الاتصالات الذكية (ICM).

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco ICM
- نظام التشغيل Microsoft Windows 2000 Server

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco ICM، الإصدار 5.0 والإصدارات الأحدث
- نظام التشغيل Microsoft Windows 2000 Server

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين مموثق (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

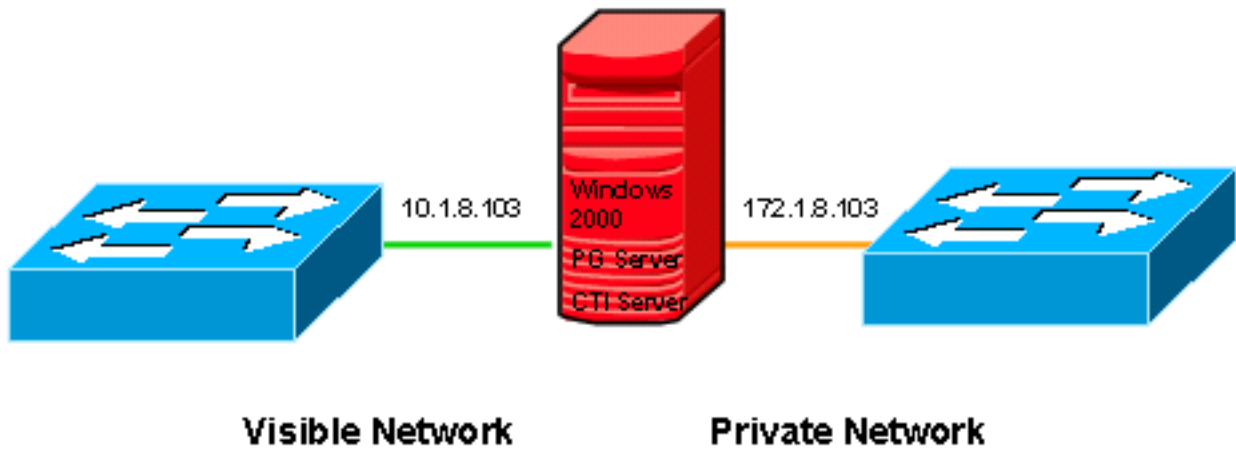
راجع اصطلاحات تلميح Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

طوبولوجيا

يعد خادم CTI مكونا اختياريا يسمح لتطبيق CTI خارجي بالتواصل مع بوابة الأجهزة الطرفية (PG). يمكن أن تتواجد على نفس الآلة مثل ال PG أو على آلة منفصلة. Microsoft Windows 2000 هو النظام الأساسي المقبول للإصدار 5.0 من ICM والإصدارات الأحدث.

الشكل 1 يوضح إعداد PG و CTI Server المتعطل. يعمل على الجانب ب من PG مزدوج. يحتوي على بطاقتي واجهة الشبكة (NIC). أحدهما للشبكة المرئية والآخر للشبكة الخاصة. تنقل حركة المرور بين خادم CTI و BA Dialer الشبكة المرئية.

شكل 1: خادم CTI مع بطاقتي واجهة شبكة (NICs)



المشكلة

فشل متصل BA في الاتصال بخادم CTI، كما يوضح **الشكل 2**. في نهاية المطاف، انتهت مهلة طلب جلسة العمل.

الشكل 2: طالب البكالوريوس

```
[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
```

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

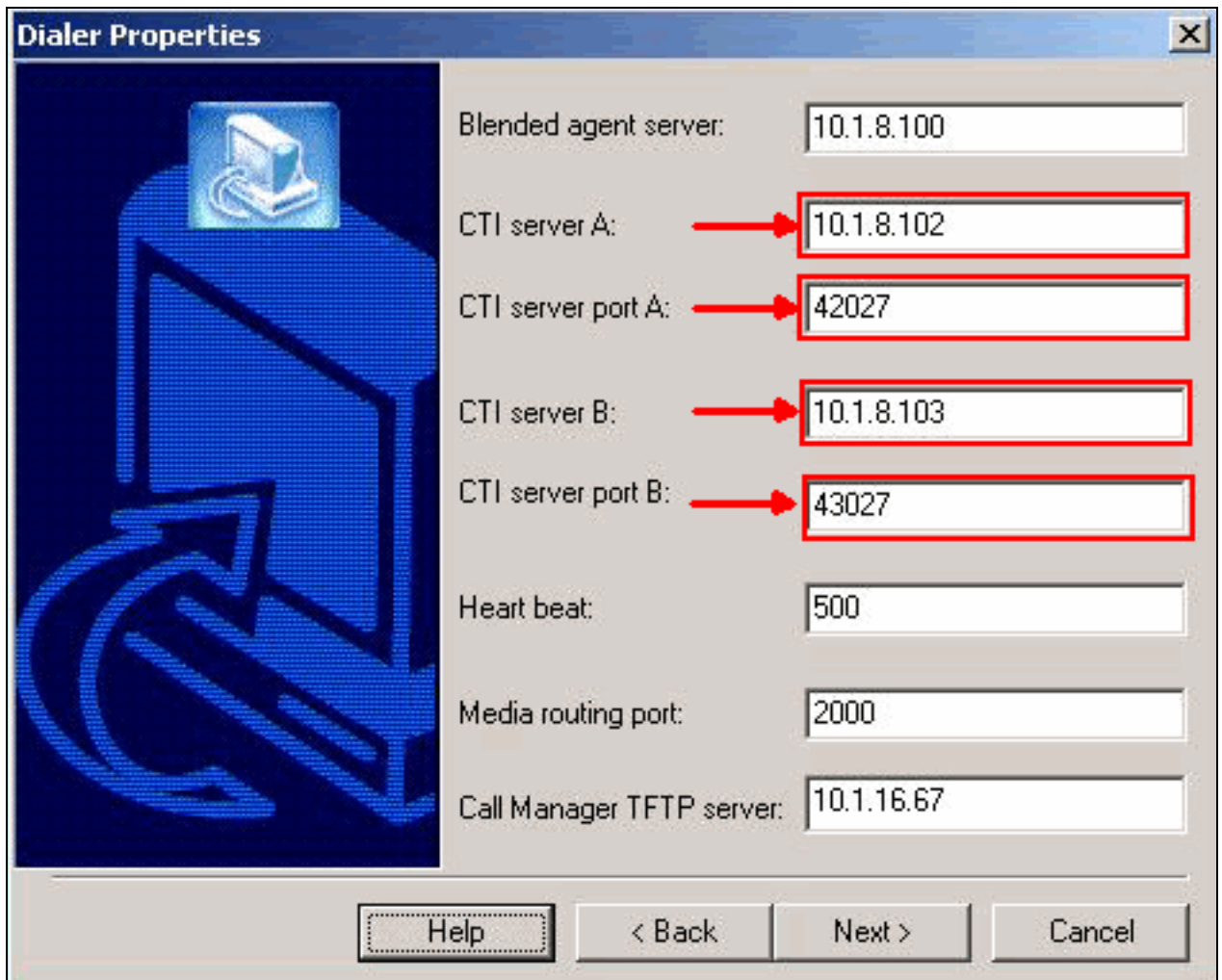
أتمت هذا steps عندما يقع هذا مشكلة:

1. قم بتكوين الأمر `ctitest` وتشغيله على كل من خادمي (A و B).
2. دققت الشبكة، عنوان، ورقم أيسر إن يفشل الاختبار. ملاحظة: ارجع إلى [دليل إختبار CTI](#) للحصول على معلومات حول الأمر `ctitest`.
3. قم بتشغيل `netstat -n -a` للتحقق من أن عنوان IP الصحيح يستمع إلى المنفذ الصحيح على خادم CTI النشط.

الحل

عندما تنشئ جلسة في TCP/IP، يلزم عنوان IP ورقم منفذ على كل من أجهزة المصدر والوجهة. وفقا لتكوين المتصل، كما يوضح [الشكل 3](#)، يتم إرسال طلب جلسة العمل إلى المنفذ 42027 أو المنفذ 43027 لخادم CTI Server (A (10.1.8.102) أو خادم CTI Server B (10.1.8.103) على التوالي.

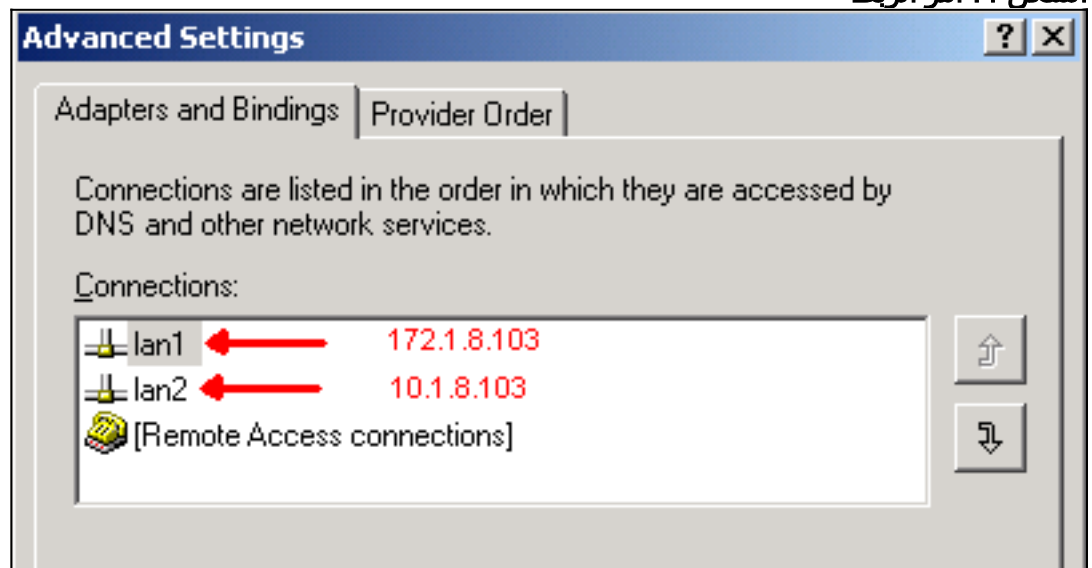
الشكل 3: خصائص المتصل



جزر المشكلة هو أمر ربط NIC. في ICM، عندما يفتح خادم CTI جلسة، هو يستمع إلى منفذ 42027 أو 43027 على خادم CTI Server A أو B، على التوالي. في بيئة متعددة لبطاقة واجهة الشبكة (NIC)، يستمع خادم CTI إلى منافذ عنوان IP لأول بطاقة واجهة الشبكة (NIC) في خادم Microsoft Windows 2000.

بما أن عنوان IP الخاص ب NIC الأول هو 172.1.8.103 على خادم CTI Server B، كما يوضح [الشكل 4](#)، فإن خادم CTI يستمع إلى المنفذ 43027 (CTI Server B) من عنوان IP 172.1.8.103. غير أن المتصل BA يرسل طلب الجلسة إلى المنفذ 43027 من عنوان IP 10.1.8.103. وبالتالي، فقد فشلت الجلسة في التأسيس بين خادم CTI وطلب BA.

الشكل 4: أمر الربط



قم بتغيير أمر الربط لإصلاح المشكلة. ارجع إلى [محرك CRA الذي لا يبدأ مع تثبيت بطاقة واجهة الشبكة \(NIC\) الثانية](#) للحصول على معلومات حول كيفية تعديل أمر ربط بطاقة واجهة الشبكة (NIC).

معلومات ذات صلة

- [دليل إختبار CTI](#)
- [محرك CRA لا يبدأ مع تثبيت بطاقة واجهة الشبكة \(NIC\) الثانية](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نء مء دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء مء دقء ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل
ىل ةمءءاد ةوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل ةل ةل ةل ةل
(رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل