

El marcador de los VAGOS no puede conectar con el servidor CTI - Orden de vinculación NIC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Topología](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que el marcador mezclado Cisco del agente (VAGOS) no puede establecer una sesión con el servidor de Integración de telefonía de computadora (CTI) y proporciona a una solución en un entorno de la Administración del contacto inteligente de Cisco (ICM).

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Microsoft Windows 2000 Server

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de ICM 5.0 de Cisco y más adelante
- Microsoft Windows 2000 Server

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

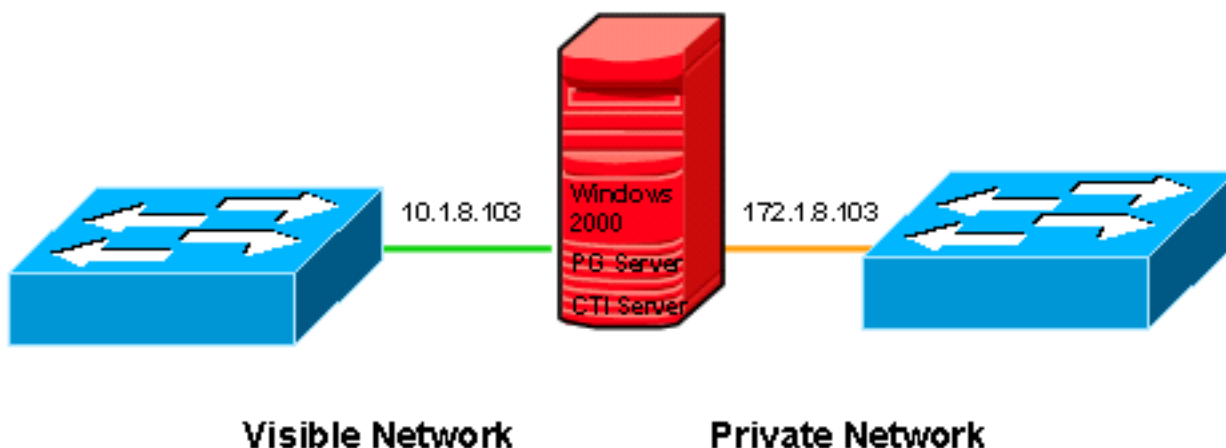
Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Topología

El servidor CTI es un componente opcional que permite una aplicación de CTI externa para comunicar con un gateway periférico (PÁGINA). Puede residir en la misma máquina que la PÁGINA o en una máquina distinta. Microsoft Windows 2000 es la plataforma validada para la versión de ICM 5.0 y más adelante.

[El cuadro 1](#) muestra la configuración de servidor preocupada de la PÁGINA y CTI. Se ejecuta en el lado B de una PÁGINA duplicada. Tiene dos indicadores luminosos LED amarillo de la placa muestra gravedad menor de interfaz de red (NIC). Uno para la red visible y el otro está para la red privada. Trafique entre el servidor CTI y el marcador de los VAGOS viaja la red visible.

Figura 1: Servidor CTI con dos NIC



Problema

El marcador de los VAGOS no puede conectar con el servidor CTI, como [cuadro 2](#) demostraciones. Eventual, los tiempos del pedido de sesión hacia fuera.

Figura 2: Marcador de los VAGOS

```
[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
```

Troubleshooting

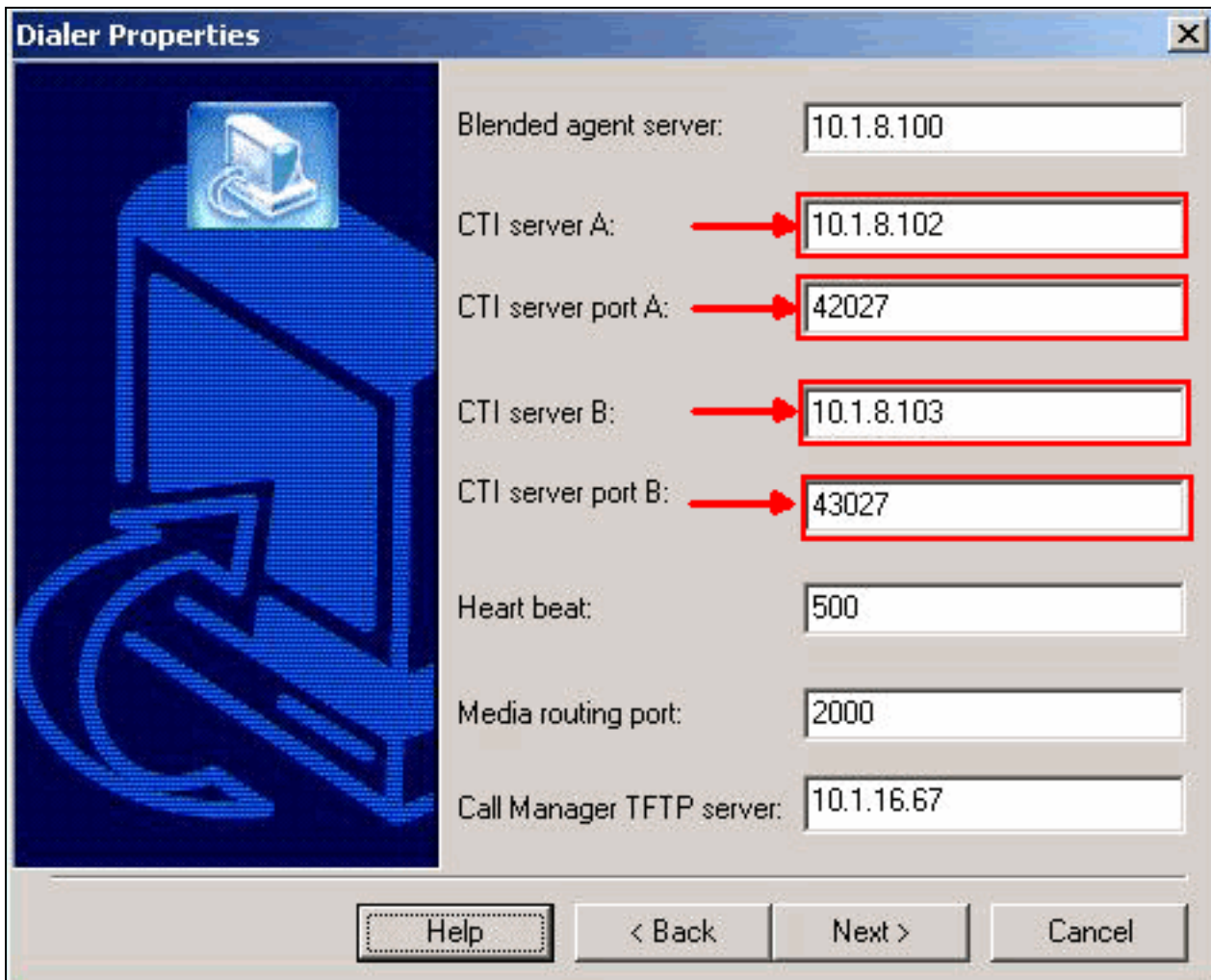
Complete estos pasos cuando ocurre este problema:

1. Configure y funcione con el **comando ctitest** en ambos servidores CTI (A y B).
2. Verifique la red, la dirección IP, y el número del puerto si la prueba falla. **Nota:** Refiera a la [guía de la prueba CTI](#) para la información sobre el **comando ctitest**.
3. Ejecute el **netstat - n - a** para verificar que la dirección IP correcta escucha el puerto correcto en el servidor activo CTI.

Solución

Cuando usted establece una sesión en el IP TCP, una dirección IP y un número del puerto se requieren en la fuente y las máquinas de destino. Según la configuración del dialer, como [cuadro 3](#) demostraciones, el pedido de sesión se envía al puerto 42027 o al puerto 43027 para el servidor A (10.1.8.102) CTI o el servidor B (10.1.8.103) CTI respectivamente.

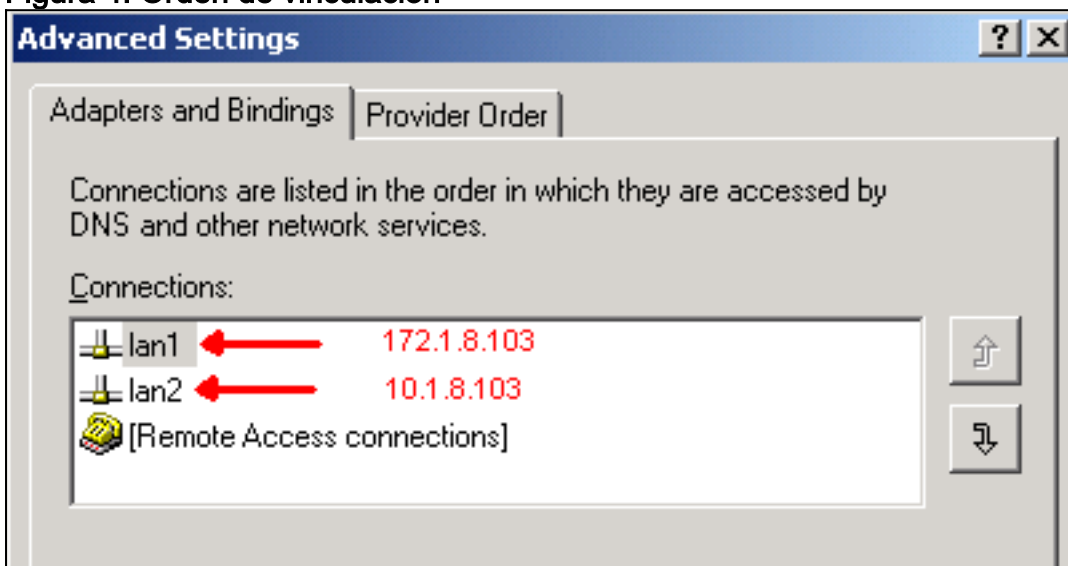
Figura 3: Propiedades del dialer



La raíz del problema es el Orden de vinculación NIC. En el ICM, cuando el servidor CTI abre una sesión, escucha el puerto 42027 o 43027 en el servidor A o B CTI, respectivamente. En un entorno de varios NIC, el servidor CTI escucha los puertos de la dirección IP primer NIC adentro Microsoft Windows 2000 Server.

Puesto que la dirección IP del primer NIC es 172.1.8.103 en el servidor B CTI, como [cuadro 4](#) muestra, el servidor CTI escucha el puerto 43027 (servidor CTI B) de la dirección IP 172.1.8.103. Pero el marcador de los VAGOS envía el pedido de sesión al puerto 43027 de la dirección IP 10.1.8.103. Así, la sesión no puede establecer entre el servidor CTI y el marcador de los VAGOS.

Figura 4: Orden de vinculación



Cambie el Orden de vinculación de fijar el problema. Refiera al [motor CRA que no comienza con el segundo NIC instalado](#) para la información sobre cómo modificar el Orden de vinculación NIC.

Información Relacionada

- [Guía de prueba de CTI](#)
- [Motor CRA que no comienza con el segundo NIC instalado](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)