

El marcador de los VAGOS no puede conectar con el CTI Server - 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 del Cisco blended agent (VAGOS) no puede establecer una sesión con el servidor del Integración de telefonía de computadora (CTI) y proporciona una solución en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (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 5.0 y posterior del Cisco ICM
- 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

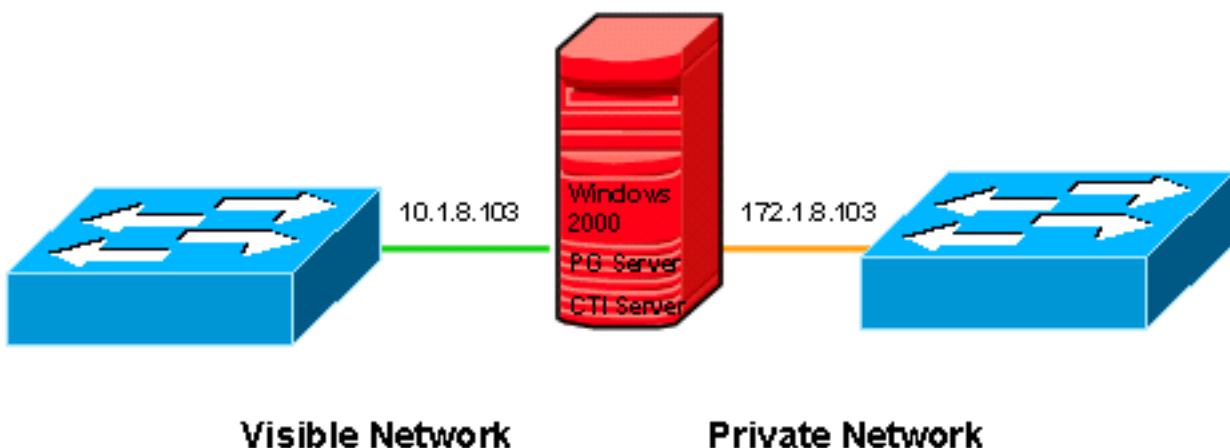
Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Topología

El CTI Server es un componente opcional que permite una aplicación de CTI externa para comunicar con Peripheral Gateway (PG). Puede residir en la misma máquina que el PG o en una máquina distinta. El Microsoft Windows 2000 es la plataforma validada para la versión de ICM 5.0 y posterior.

[El cuadro 1](#) muestra la configuración preocupada PG y del CTI Server. Se ejecuta en el lado B de un PG duplicado. Tiene dos Network Interface Cards (NIC). Uno para la red visible y el otro está para la red privada. Trafique entre el CTI Server y el marcador de los VAGOS viaja la red visible.

Figura 1: CTI Server con dos NIC



Problema

El marcador de los VAGOS no puede conectar con el CTI Server, 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

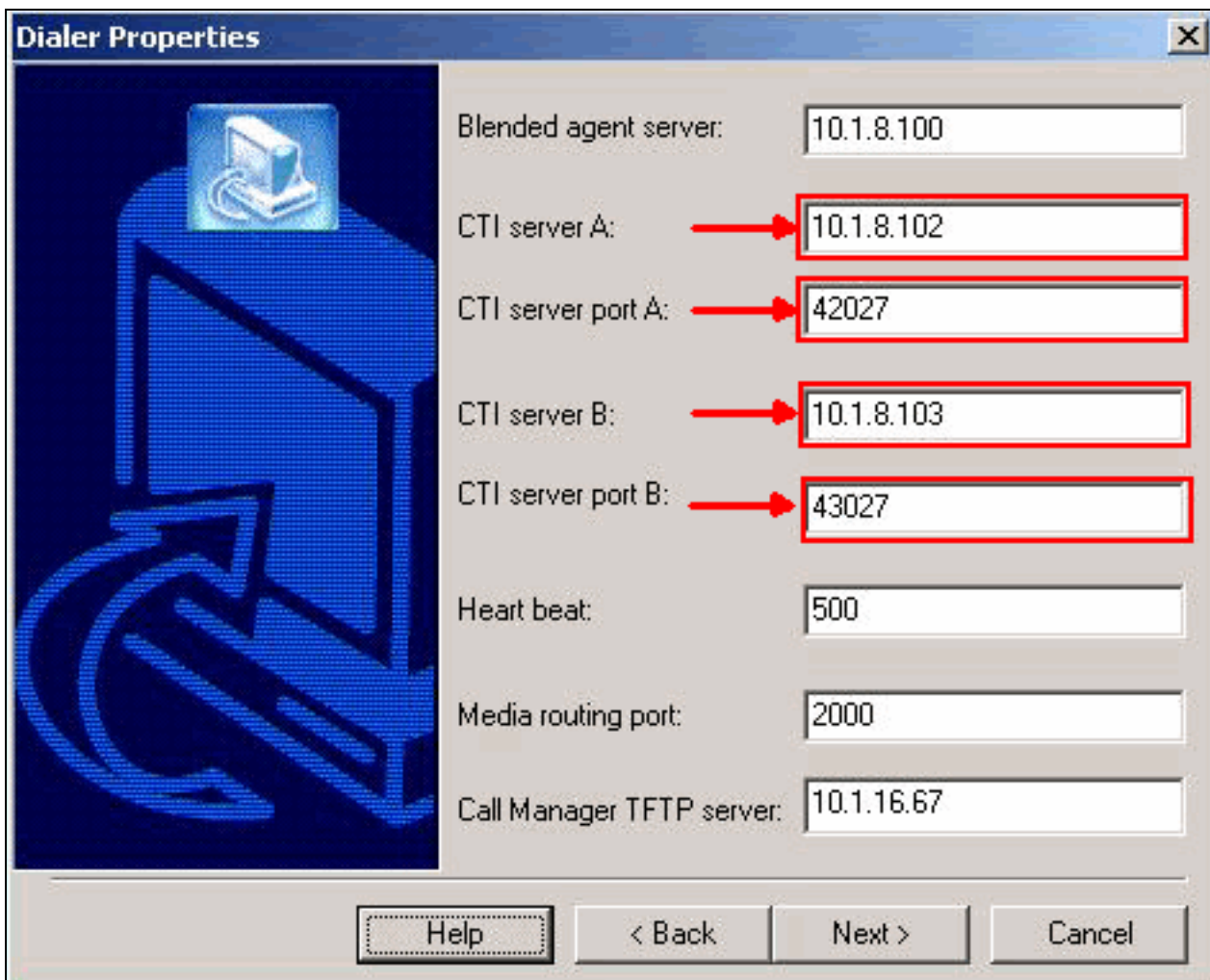
Complete estos pasos cuando ocurre este problema:

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 al [guía de prueba de CTI](#) para la información sobre el **comando ctitest**.
3. Ejecute el **netstat - n - a** a verificar que la dirección IP correcta escucha el puerto correcto en el CTI Server activo.

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 CTI Server A (10.1.8.102) o el CTI Server B (10.1.8.103) respectivamente.

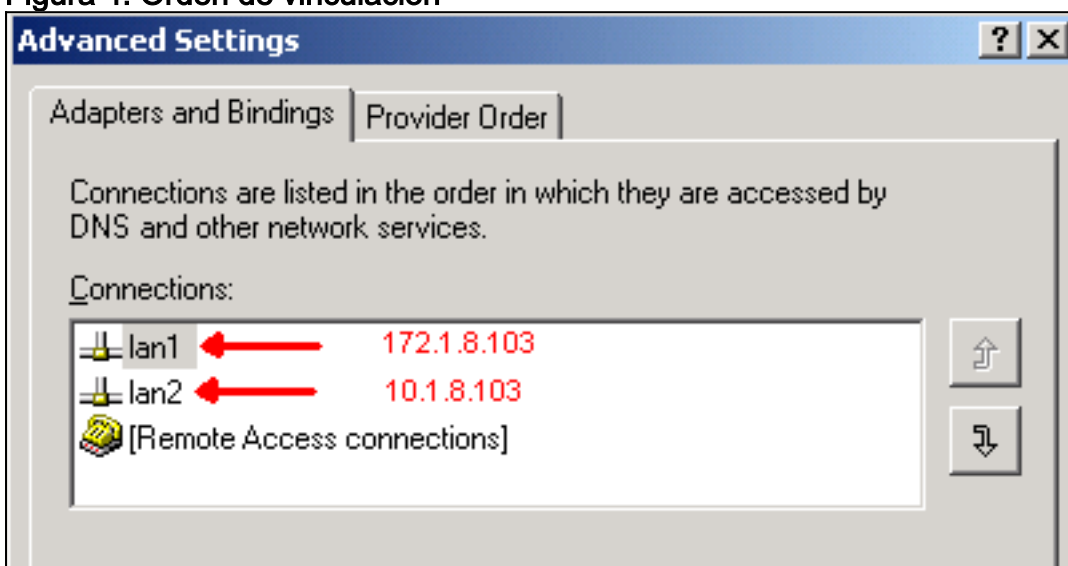
Figura 3: Propiedades del dialer



La raíz del problema es el Orden de vinculación NIC. En el ICM, cuando el CTI Server abre una sesión, escucha el puerto 42027 o 43027 en el CTI Server A o B, respectivamente. En un entorno de varios NIC, el CTI Server 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 CTI Server B, como [cuadro 4](#) muestra, el CTI Server escucha el puerto 43027 (CTI Server B) de la dirección IP 172.1.8.103. Pero el marcador de los VAGOS envía el pedido de sesión al puerto 43027 de dirección IP 10.1.8.103. Así, la sesión no puede establecer entre el CTI Server y el marcador de los VAGOS.

Figura 4: Orden de vinculación



Cambie el Orden de vinculación de reparar 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](#)