

Le numéroteur BA ne peut pas se connecter au serveur CTI - Ordre de liaison NIC

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Topologie](#)

[Problème](#)

[Dépannez](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle le numéroteur d'agent mixte de Cisco (BA) n'établit pas une session avec le serveur du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) et fournit une solution dans un environnement de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Microsoft Windows 2000 Server

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 5.0 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Microsoft Windows 2000 Server

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

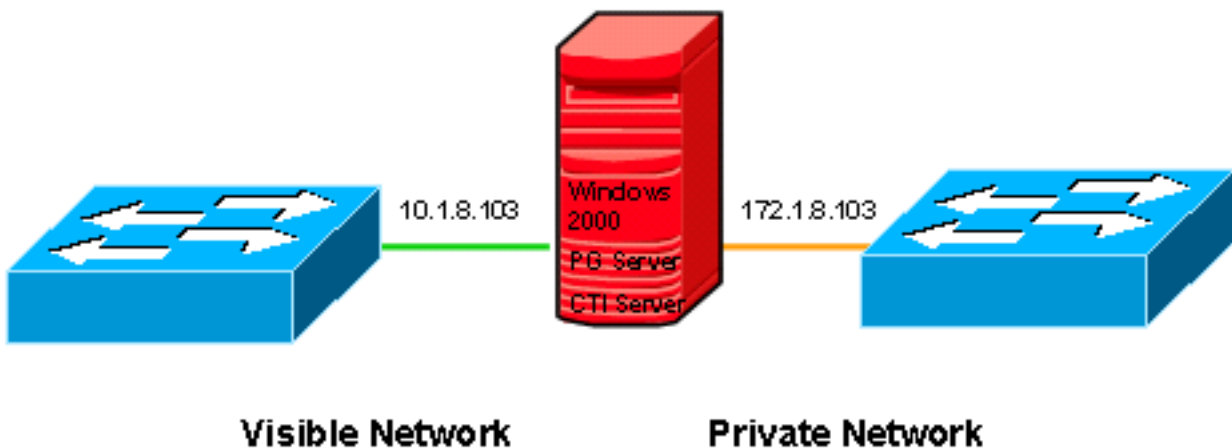
Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Topologie

Le serveur CTI est un composant facultatif qui permet à une application externe CTI pour communiquer avec une passerelle d'accès aux périphériques (PAGE). Il peut résider sur le même ordinateur comme la PAGE ou sur un ordinateur distinct. Le Microsoft Windows 2000 est la plateforme reçue pour la version 5.0 et ultérieures missile aux performances améliorées.

[La figure 1](#) affiche l'installation préoccupée de PAGE et de serveur CTI. Il fonctionne du côté B d'une PAGE duplexée. Il a deux networks interface cards (NIC). Un pour le réseau visible et l'autre est pour le réseau privé. Trafiquez entre le serveur CTI et le numéroteur de BA voyage le réseau visible.

Figure 1 : Serveur CTI avec deux NIC



Problème

Le numéroteur de BA ne se connecte pas au serveur CTI, car la [figure 2](#) affiche. Par la suite, la demande de session chronomètre.

Figure 2 : Numéroteur de BA

```
[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
```

Dépannez

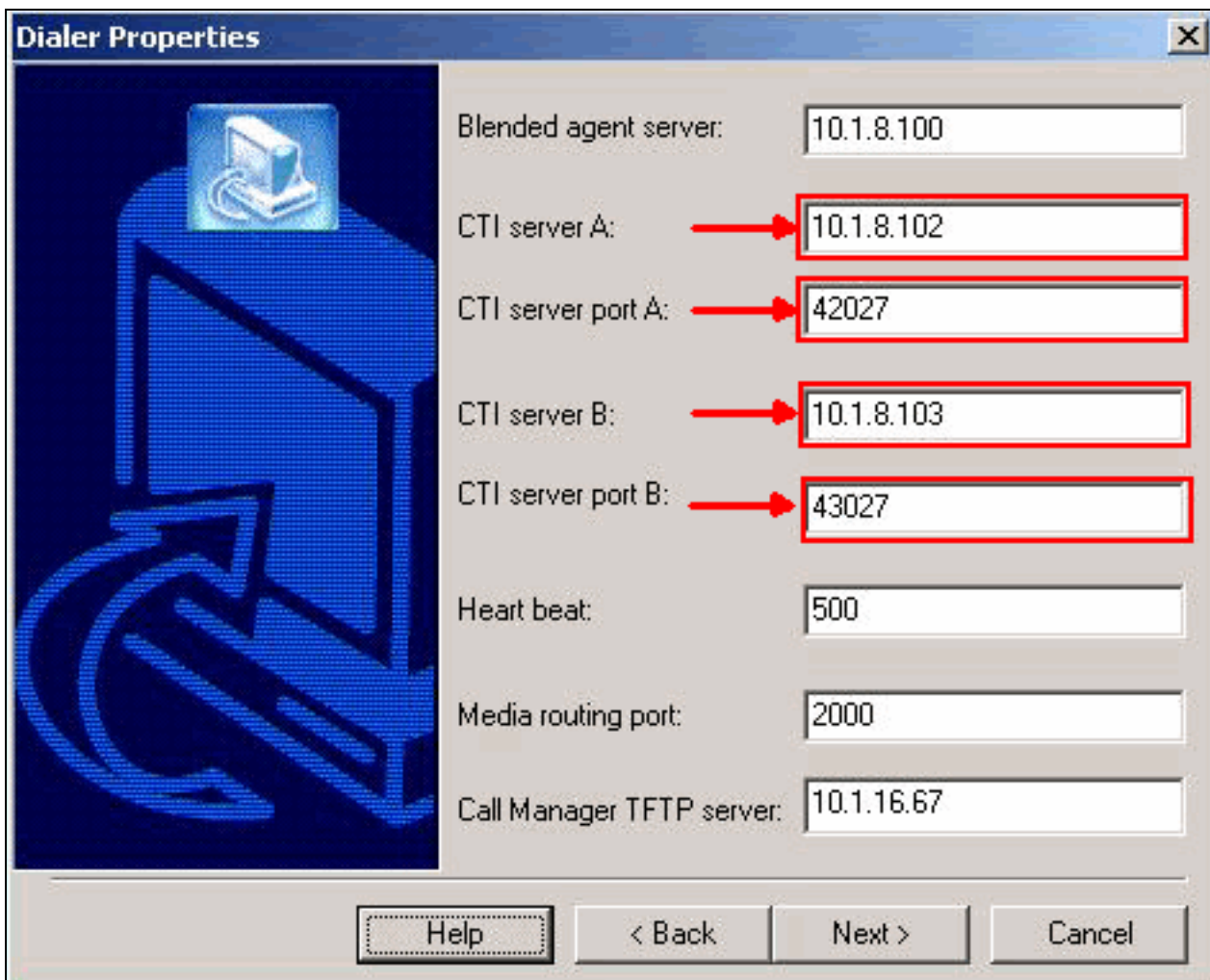
Terminez-vous ces étapes quand ce problème se pose :

1. Configurez et exécutez la commande **ctitest** sur les deux serveurs CTI (A et B).
2. Vérifiez le réseau, l'adresse IP, et le numéro de port si le test échoue. **Remarque:** Référez-vous au [guide de test CTI](#) pour des informations sur la commande **ctitest**.
3. Exécutez le **netstat - n - a** à vérifier que l'adresse IP correcte écoute le port approprié sur le serveur CTI actif.

Solution

Quand vous établissez une session dans l'IP de TCP, une adresse IP et un numéro de port sont exigés sur les ordinateurs de source et de destination. Selon la configuration de numéroteur, comme expositions de [figure 3](#), la demande de session est envoyée au port 42027 ou au port 43027 pour le serveur CTI A (10.1.8.102) ou le serveur CTI B (10.1.8.103) respectivement.

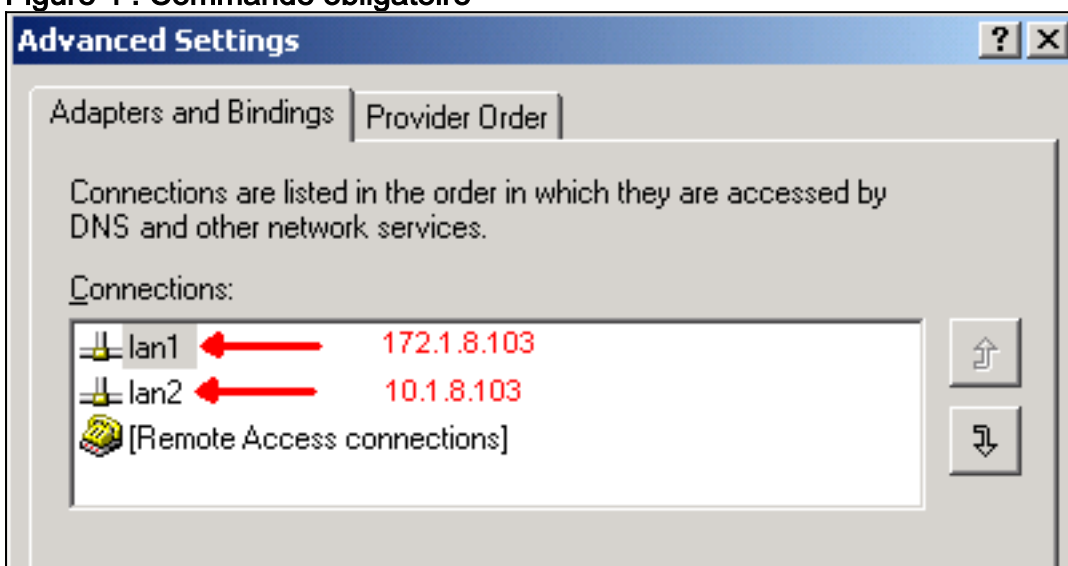
Figure 3 : Numéroteur Properties



La racine du problème est la commande obligatoire NIC. Dans le missile aux performances améliorées, quand le serveur CTI ouvre une session, il écoute le port 42027 ou 43027 sur le serveur CTI A ou B, respectivement. Dans un environnement NIC de multiple, le serveur CTI écoute des ports du premier de l'adresse IP NIC dans le serveur de Microsoft Windows 2000.

Puisque l'IP address du premier NIC est 172.1.8.103 sur le serveur CTI B, car la [figure 4](#) affiche, le serveur CTI écoute le port 43027 (serveur CTI B) d'IP address 172.1.8.103. Mais le numéroteur de BA envoie la demande de session au port 43027 de l'adresse IP 10.1.8.103. Ainsi, la session n'établit pas entre le serveur CTI et le numéroteur de BA.

Figure 4 : Commande obligatoire



Changez la commande obligatoire pour réparer le problème. Référez-vous à l'[engine de CRA ne commençant pas par la deuxième carte NIC installée](#) pour les informations sur la façon dont modifier la commande obligatoire NIC.

Informations connexes

- [Guide de test CTI](#)
- [Le moteur CRA n'a pas pu démarrer avec la seconde carte NIC installée](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)