

# Échec de connexion entre un serveur Collaboration Server et Media Blender - Fichier Vmoptions

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Topologie](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle le Cisco Media Blender n'établit pas une connexion avec le Cisco Collaboration Server et fournit une solution dans un environnement d'entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées Enterprise Edition de Cisco Unified
- Cisco Collaboration Server
- Cisco Media Blender

### Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version 5.x et ultérieures missile aux performances améliorées Enterprise Edition de Cisco Unified.

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](#).

## Fond

La Collaboration Server est une application qui procure à des centres de contact de traiter des demandes Web-initiées. La Collaboration Server permet à des agents de centre de contacts pour partager les informations avec des clients au-dessus du Web. Ceci inclut des pages Web, des formes, et des applications. En même temps, la Collaboration Server n'emploie rien d'avantage qu'un navigateur Web commun afin de conduire une conversation vocale ou une conversation textuelle.

Le Media Blender fonctionne avec la Collaboration Server afin de fournir une collaboration mixte et un rappel. Le Media Blender fournit un service d'interface de Pare-feu pour permettre la transmission entre la Collaboration Server, qui réside en dehors du Pare-feu, et la passerelle d'accès aux périphériques d'Unified ICM (PAGE), qui est à l'intérieur du Pare-feu.

## Topologie

Une Collaboration Server et un Media Blender descriptifs au centre de contact multicanal est illustrée dans la [figure 1](#).

**Figure 1 — Collaboration Server et Media Blender au centre de contact multicanal**

## Problème

Le Media Blender est configuré pour se connecter à la Collaboration Server par l'intermédiaire du protocole RMI (RMI) sur le port 1099 (voir la flèche A sur le [schéma 1](#)). Cependant, la demande de connexion n'établit pas par le Pare-feu.

## Solution

Dans le log du Media Blender, cette entrée est identifiée :

```
06/30/2006 15:28:46.755 ERROR ERROR common.2 LegacyError
com.cisco.io.net.rmi.RmiDriver Authenticate "RmiDriver:
rmi://172.16.246.75:1099/CCS_CMB_Connection_CCS_BAPI"
"java.rmi.ConnectException: Connection refused to host: 192.168.9.180;
nested exception is: java.net.ConnectException: Connection timed out:
connect" - Legacy error: null
```

Cette entrée de journal signifie qu'il n'y a aucune connexion socket établie. Ce sont les possibles raisons :

- Le serveur est derrière le Pare-feu
- Le serveur est en panne
- Le serveur a de plusieurs adresses IP

Si le serveur est derrière le Pare-feu, il a besoin d'une adresse IP extérieurement connue qui est définie dans les **vmoptions** classe en tant que ceci :

```
java.rmi.server.hostname=[externally_known_ipaddr]
```

Ainsi, quand un client se connecte à un serveur par l'intermédiaire du Traduction d'adresses de réseau (NAT), la connexion RMI emploie l'adresse IP extérieurement connue au lieu de l'adresse locale afin de s'identifier au client.

Vous devez changer le fichier de **vmoptions** sur la Collaboration Server afin de résoudre le problème. Procédez comme suit :

1. Allez à C:\Program Files\New Atlanta \ ServletExec ISAPI \ ServletExec afin de trouver le fichier de **vmoptions**.
2. Écrivez la ligne **java.rmi.server.hostname** (voir la flèche A sur le schéma 2). **Figure 2 — Vmoptions**
3. Redémarrez l'Internet Information Services (IIS) et le World Wide Web (WWW) sur la Collaboration Server pour que cette modification la prenne effet.

## [Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)