

# BA ダイアラを CTI サーバに接続できない - NIC バインディングの順序

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[トポロジ](#)

[問題](#)

[トラブルシューティング](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Blended Agent ( BA ) Dialer が、コンピュータ テレフォニー インテグレーション ( CTI ) サーバとセッションを確立できない 1 つの原因について説明し、Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) 環境での解決策を提供します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM
- Microsoft Windows 2000 Server

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 5.0 以降
- Microsoft Windows 2000 Server

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## トポロジ

CTI サーバは、外部 CTI アプリケーションがペリフェラル ゲートウェイ ( PG ) と通信するためのオプションのコンポーネントです。これは PG と別のマシン、または同じマシンに存在できます。Microsoft Windows 2000 は、ICM バージョン 5.0 以降で承認されているプラットフォームです。

[図 1](#) は、問題のある PG と CTI サーバの設定を示します。これは重複した PG のサイド B で動作します。ここには 2 つのネットワーク インターフェイスカード ( NIC ) があります。1 つは可視のネットワーク用で、もう 1 つはプライベート ネットワーク用です。CTI サーバと BA ダイアラの間のトラフィックは、可視のネットワークを移動します。

図 1：2 つの NIC が搭載された CTI サーバ

## 問題

[図 2](#) が示すように、BA ダイアラは CTI サーバとの接続に失敗します。最終的に、セッション要求はタイムアウトします。

図 2：BA ダイアラ

## トラブルシューティング

この問題が発生する場合は、次の手順を実行します。

1. 両方の CTI サーバ ( A と B ) で `ctitest` コマンドを設定および実行します。
2. テストが失敗する場合は、ネットワーク IP アドレスとポート番号を確認します。注: `ctitest` コマンドの詳細については、『[CTI テスト ガイド](#)』を参照してください。
3. `netstat -n -a` を実行して、アクティブな CTI サーバ上の正しい IP アドレスが正しいポートをリッスンすることを確認します。

## 解決策

TCP/IP でセッションを確立する場合、送信元と宛先のマシンの両方で IP アドレスとポート番号が必要です。[図 3](#) が示すように、ダイアラの設定に従って、セッション要求は CTI サーバ A ( 10.1.8.102 ) または CTI サーバ B ( 10.1.8.103 ) のポート 42027 またはポート 43027 にそれぞれ送信されます。

図 3：ダイアラ プロパティ

この問題の根本原因は NIC バインドの順序です。ICM では、CTI サーバがセッションを開始すると、CTI サーバ A または B のそれぞれポート 42027 または 43027 をリッスンします。複数の NIC の環境では、CTI サーバは Microsoft Windows 2000 Server の最初の NIC の IP アドレスのポートをリッスンします。

[図 4](#) が示すように、最初の NIC の IP アドレスは CTI サーバ B の 172.1.8.103 であるため、CTI

サーバは IP アドレス 172.1.8.103 のポート 43027 ( CTI サーバ B ) をリッスンします。ところが、BA ダイアラは IP アドレス 10.1.8.103 のポート 43027 にセッション要求を送信します。したがって、セッションは CTI サーバと BA ダイアラの間に確立しません。

#### 図 4： バインド順序

バインド順序を変更して問題を修正します。NIC のバインド順序を変更する方法については、「[CRA Engine Not Starting with Second NIC Installed](#)」を参照してください。

## 関連情報

- [CTI テスト ガイド](#)
- [取り付けられた 2 番目の NIC で CRA エンジンが起動しない](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)