

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

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

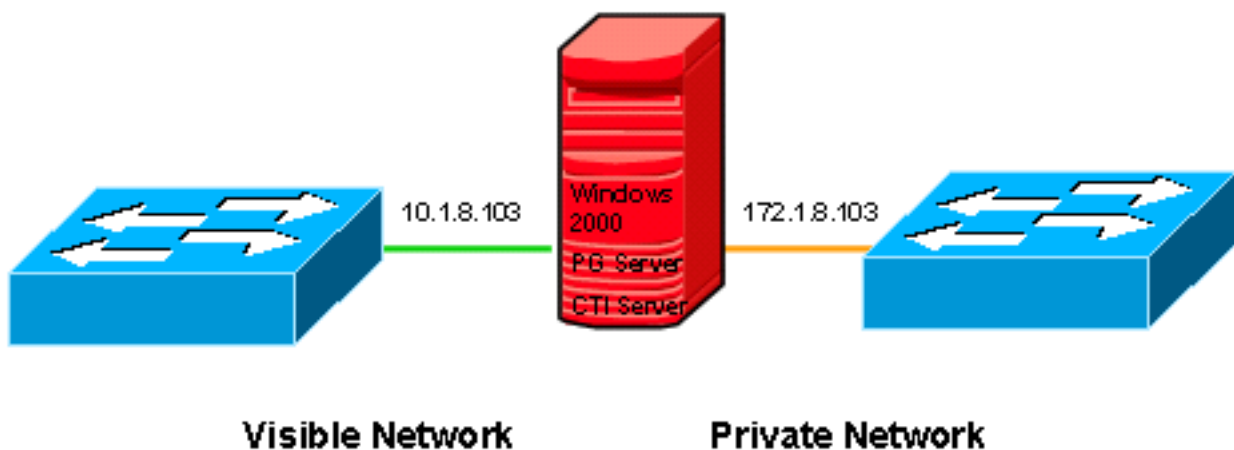
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

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

```
[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
```

トラブルシューティング

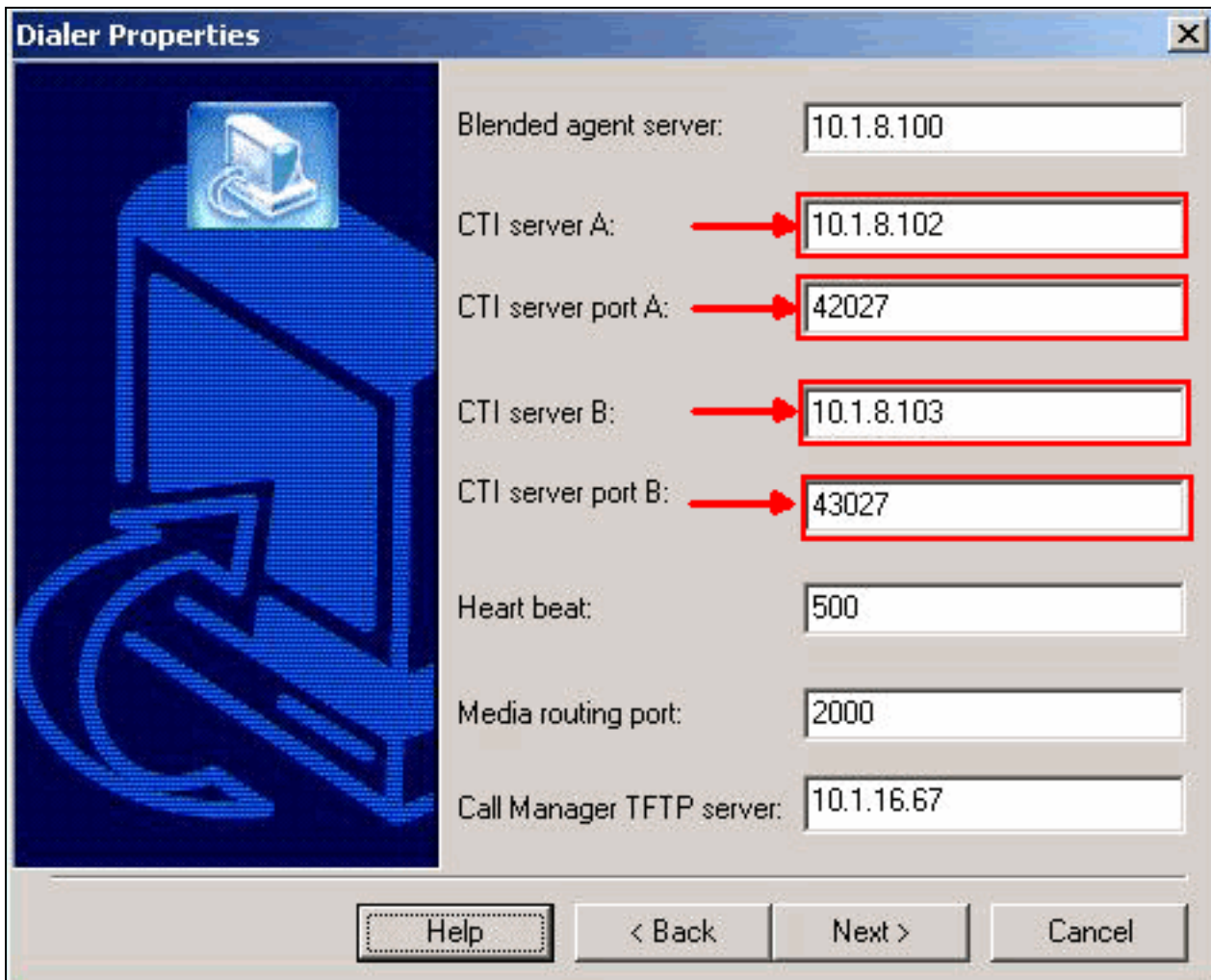
この問題が発生する場合は、次の手順を実行します。

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、ダイヤラの設定に従って、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。

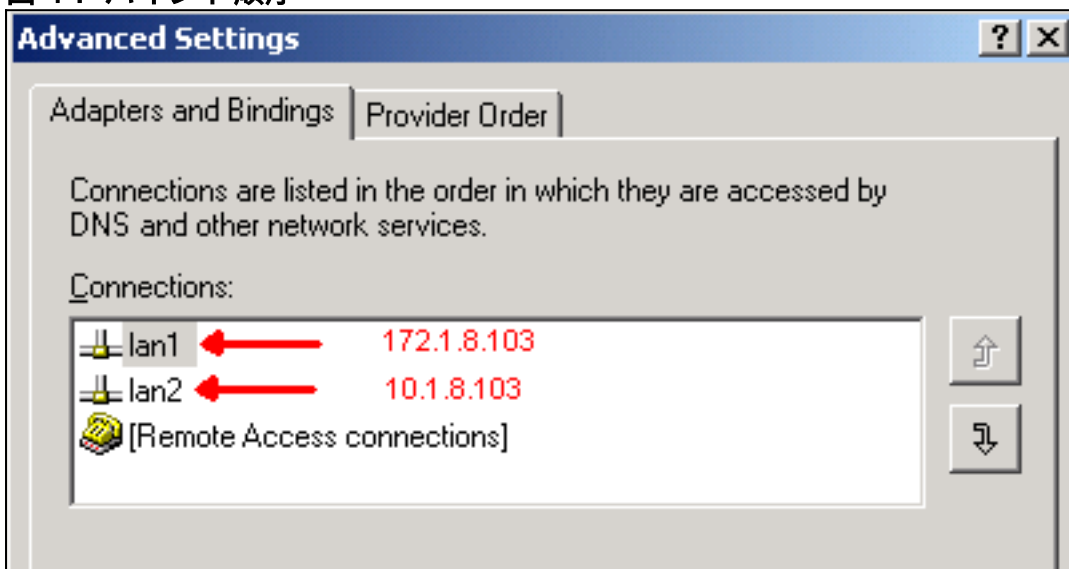
図 3: ダイヤラ プロパティ



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) をリスンします。ところが、BA ダイアログは 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 ダイアログ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](#)