

BA-snelkiezer heeft geen verbinding met de CTI-server - NIC Binding Order

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Topologie](#)

[Probleem](#)

[Problemen oplossen](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft een reden waarom de Cisco Blind Agent (BA) Kiezer geen sessie heeft met de Computer Telephony Integration (CTI) server en een oplossing biedt in een Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-omgeving.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM
- Microsoft Windows 2000-server

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco ICM versie 5.0 en hoger
- Microsoft Windows 2000-server

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

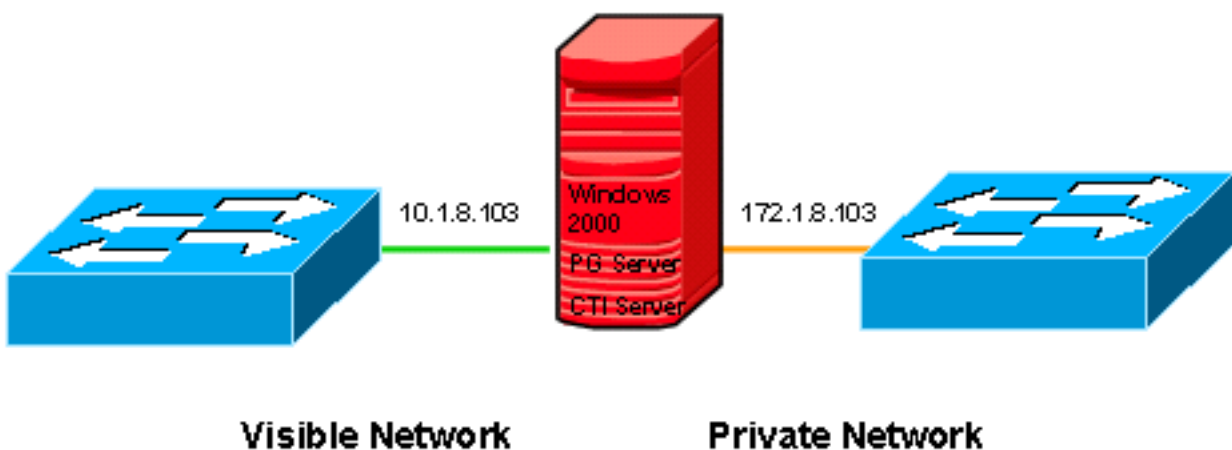
Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

Topologie

De CTI Server is een optionele component die een externe CTI toepassing toestaat om met een perifere gateway (PG) te communiceren. U kunt deze functie uitoefenen op dezelfde machine als de PG of op een aparte machine. Microsoft Windows 2000 is het geaccepteerde platform voor ICM versie 5.0 en later.

[Afbeelding 1](#) toont de problematische PG- en CTI-serverinstellingen. Het loopt op kant B van een tweevoudig PG. Het heeft twee Netwerkkinterinterfacekaarten (NIC). Het ene voor het zichtbare netwerk en het andere voor het particuliere netwerk. Het verkeer tussen de CTI Server en de BA Kiezer reist het zichtbare netwerk.

Afbeelding 1: CTI-server met twee NIC's



Probleem

BA-snelkiezer heeft geen verbinding met de CTI-server, zoals [in afbeelding 2 wordt](#) weergegeven. Uiteindelijk wordt de sessie uitgesteld.

Afbeelding 2: BA-snelkiezer

```
[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
```

Problemen oplossen

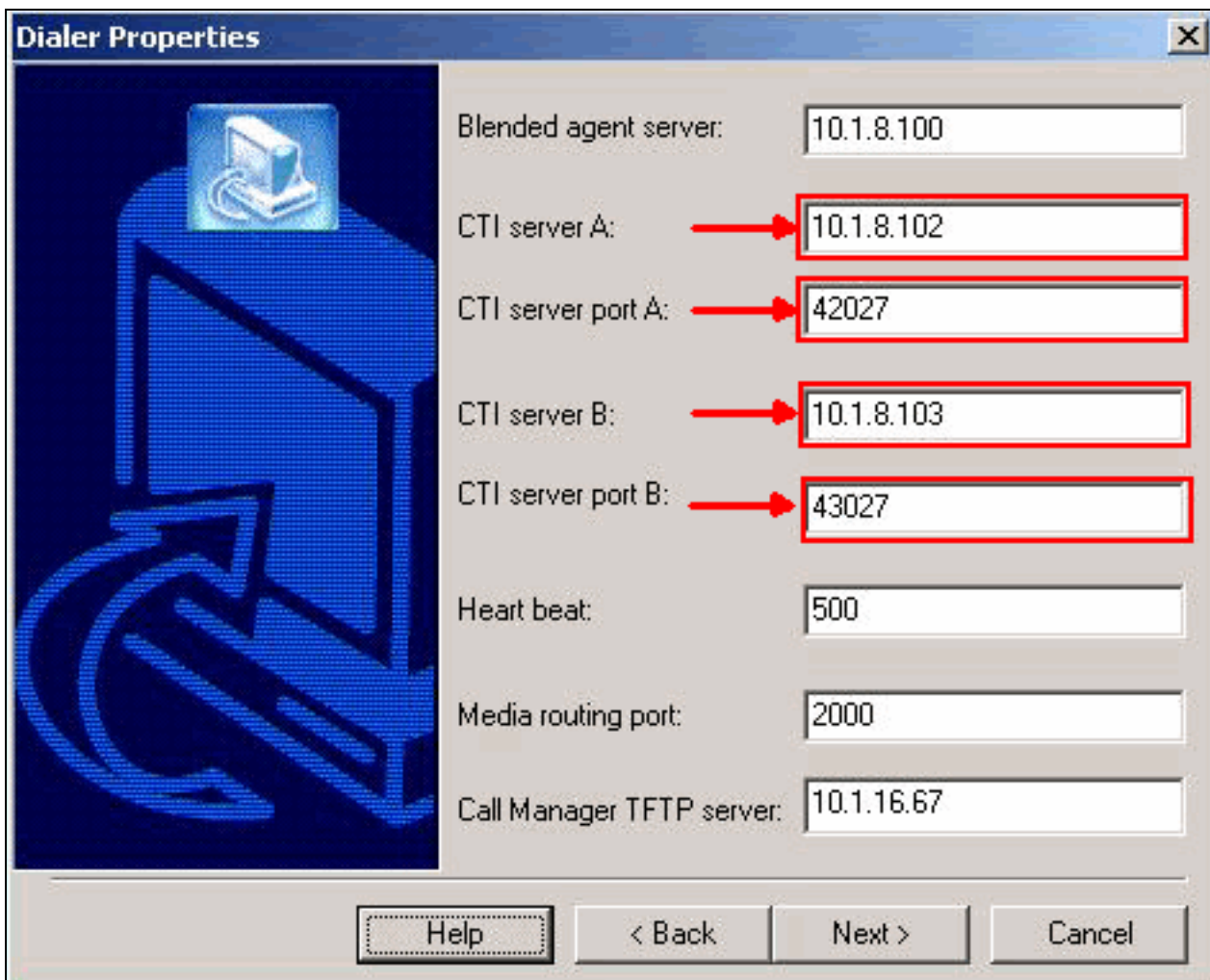
Voltooi de volgende stappen wanneer dit probleem zich voordoet:

1. Configureer en voer de **meest** kritische opdracht op beide CTI-servers (A en B) uit.
2. Controleer het netwerk, IP adres en poortnummer als de test mislukt. **Opmerking:** Raadpleeg de [CTI Test Guide](#) voor informatie over de **meest** geneigde opdracht.
3. Start **netstat -n -a** om te controleren of het juiste IP-adres luistert naar de juiste poort op de actieve CTI Server.

Oplossing

Wanneer u een sessie in TCP IP vaststelt, worden een IP-adres en poortnummer vereist op zowel de bron- als de doelmachines. Volgens de configuratie van het dialer, zoals [figuur 3](#) laat zien, wordt het sessieverzoek verstuurd naar respectievelijk poort 42027 of poort 43027 voor CTI Server A (10.1.8.102) of CTI Server B (10.1.8.103).

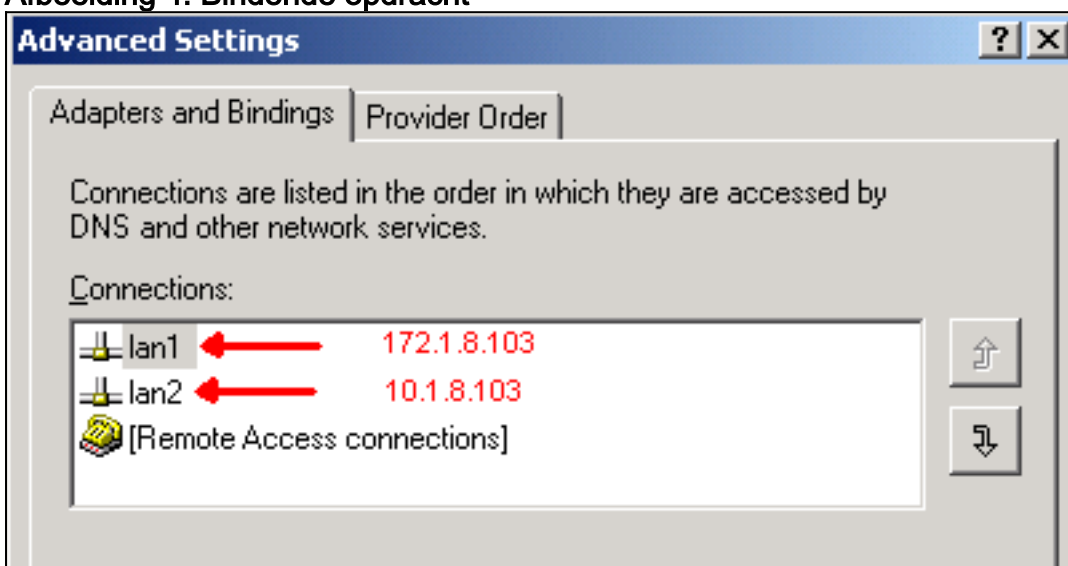
Afbeelding 3: Kieze-eigenschappen



De oorzaak van het probleem is de NIC Bindorder. In ICM, wanneer de CTI Server een sessie opent, luistert het naar poort 42027 of 43027 op CTI Server A, respectievelijk B. In een meerdere NIC-omgeving luistert de CTI Server naar poorten van het IP-adres van de eerste NIC in Microsoft Windows 2000-server.

Aangezien het IP-adres van de eerste NIC op CTI Server B 172.1.8.103 is, zoals [figuur 4](#) laat zien, luistert de CTI Server naar poort 43027 (CTI Server B) van IP-adres 172.1.8.103. Maar de BA Dialer stuurt het sessieverzoek naar poort 43 027 van IP-adres 10.1.8.103. De sessie is dus niet vastgesteld tussen de CTI-server en de BA-snelkiezer.

Afbeelding 4: Bindende opdracht



Wijzig de bindende opdracht om het probleem op te lossen. Raadpleeg de [CRA Engine Niet starten met de tweede NIC](#) die [is geïnstalleerd](#) voor informatie over het wijzigen van de NIC-bindende order.

Gerelateerde informatie

- [CTI-testgids](#)
- [CRA-motor niet gestart met tweede geïnstalleerde NIC](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)