

O discador BA não conecta com o CTI Server - ordem de associação NIC

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o discador do Cisco blended agent (BA) não estabelece uma sessão com o server da integração de telefonia e computador (CTI) e fornece uma solução em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Microsoft Windows 2000 Server

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM 5.0 de Cisco e mais atrasado
- Microsoft Windows 2000 Server

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Topologia

O CTI Server é um componente opcional que permita um aplicativo externo de CTI se comunicar com Peripheral Gateway (PG). Pode residir na mesma máquina que o PG ou em uma máquina separada. O Microsoft Windows 2000 é a plataforma aceita para a versão do ICM 5.0 e mais atrasado.

[Figura 1](#) mostra a instalação incomodada PG e de CTI Server. É executado no lado B de um PG duplexed. Tem dois Network Interface Cards (NIC). Um para a rede visível e o outro é para a rede privada. Trafique entre o CTI Server e o discador BA via a rede visível.

Figura 1: CTI Server com dois NIC

Problema

O discador BA não conecta com o CTI Server, como a [figura 2](#) mostra. Eventualmente, os tempos da requisição de sessão para fora.

Figura 2: Discador BA

Troubleshooting

Termine estas etapas quando este problema ocorre:

1. Configurar e execute o **comando ctitest em** ambos os server CTI (A e B).
2. Verifique a rede, o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT, e o número de porta se o teste falha. **Nota:** Refira o [guia de teste CTI](#) para obter informações sobre o **comando ctitest**.
3. Execute o **netstat - n - a** para verificar que o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT correto escuta a porta correta no CTI Server ativo.

Solução

Quando você estabelece uma sessão no IP TCP, um endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT e um número de porta estão exigidos na fonte e em máquinas de destino. De acordo com a configuração do discador, como a [figura 3](#) mostra, a requisição de sessão é enviada à porta 42027 ou à porta 43027 para o CTI Server A (10.1.8.102) ou o CTI Server B (10.1.8.103) respectivamente.

Figura 3: Propriedades de discador

A raiz do problema é o ordem de associação NIC. No ICM, quando o CTI Server abre uma sessão, escuta a porta 42027 ou 43027 no CTI Server A ou B, respectivamente. Em um ambiente com vários NICs, o CTI Server escuta portas do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do primeiro NIC no Servidor do Microsoft Windows 2000.

Desde que o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do primeiro NIC é 172.1.8.103 no CTI Server B, como [figura 4](#) mostra, o CTI Server escuta a porta 43027 (CTI Server B) do endereço IP 172.1.8.103. Mas o discador BA envia a requisição de sessão à porta 43027 do endereço IP 10.1.8.103. Assim, a sessão não estabelece entre o CTI Server e o discador BA.

Figura 4: Ordem de associação

Mude o ordem de associação fixar o problema. Refira o [Engine de CRA que não começa com o segundo NIC instalado](#) para obter informações sobre de como alterar o ordem de associação NIC.

Informações Relacionadas

- [Manual de teste de CTI](#)
- [Engine de CRA que não começa com o segundo NIC instalado](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)