

Номеронабирателю ВА не удается соединиться с сервером СТИ по причине неверного порядка привязки протоколов к сетевой карте

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Топология](#)

[Проблема](#)

[Устранение неполадок](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему Cisco blended agent (BA) Номеронабиратель не в состоянии устанавливать сеанс с сервером Интеграции компьютерной телефонии (СТИ) и предоставляет решение в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) среда.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Microsoft Windows 2000 Server

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 5.0 и позже
- Microsoft Windows 2000 Server

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

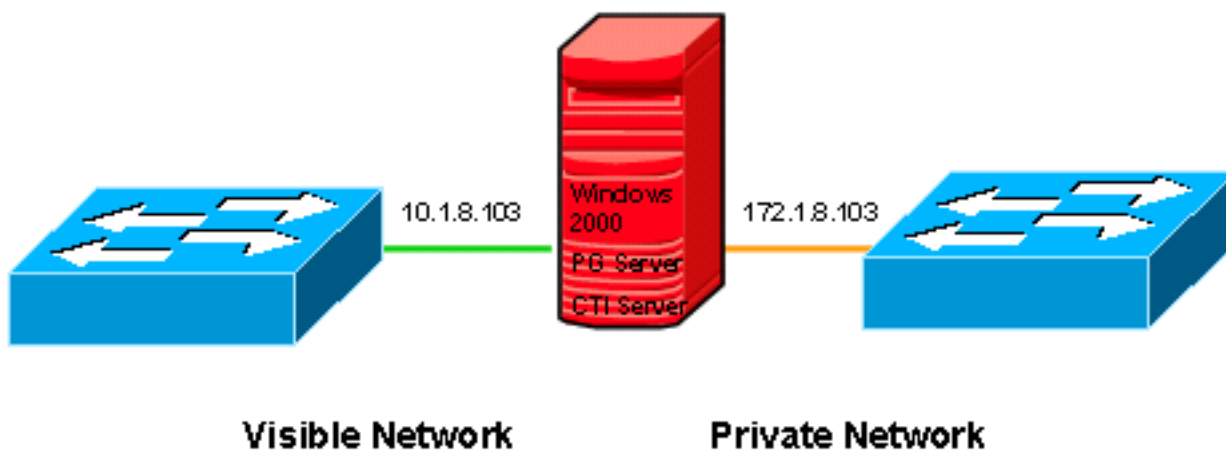
[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Топология

CTI Server является дополнительным компонентом, который позволяет внешнему приложению CTI связываться с Периферийным шлюзом (PG). Это может находиться на той же машине как PG или на отдельном компьютере. Microsoft Windows 2000 является принятой платформой для версии ICM 5.0 и позже.

[Рисунок 1](#) показывает обеспокоенный PG и настройку CTI Server. Это работает на стороне В дуплексного PG. Это имеет две сетевых интерфейсных платы (NIC). Один для видимой сети и другого для частной сети. Трафик между CTI Server и Номеронабирателем ВА перемещается видимая сеть.

Рисунок 1: CTI Server с двумя NIC



Проблема

Номеронабиратель ВА не в состоянии соединиться с CTI Server, поскольку [рисунок 2](#) показывает. В конечном счете, таймауты запроса сеанса.

Рис. 2: Номеронабиратель ВА

```
[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
```

Устранение неполадок

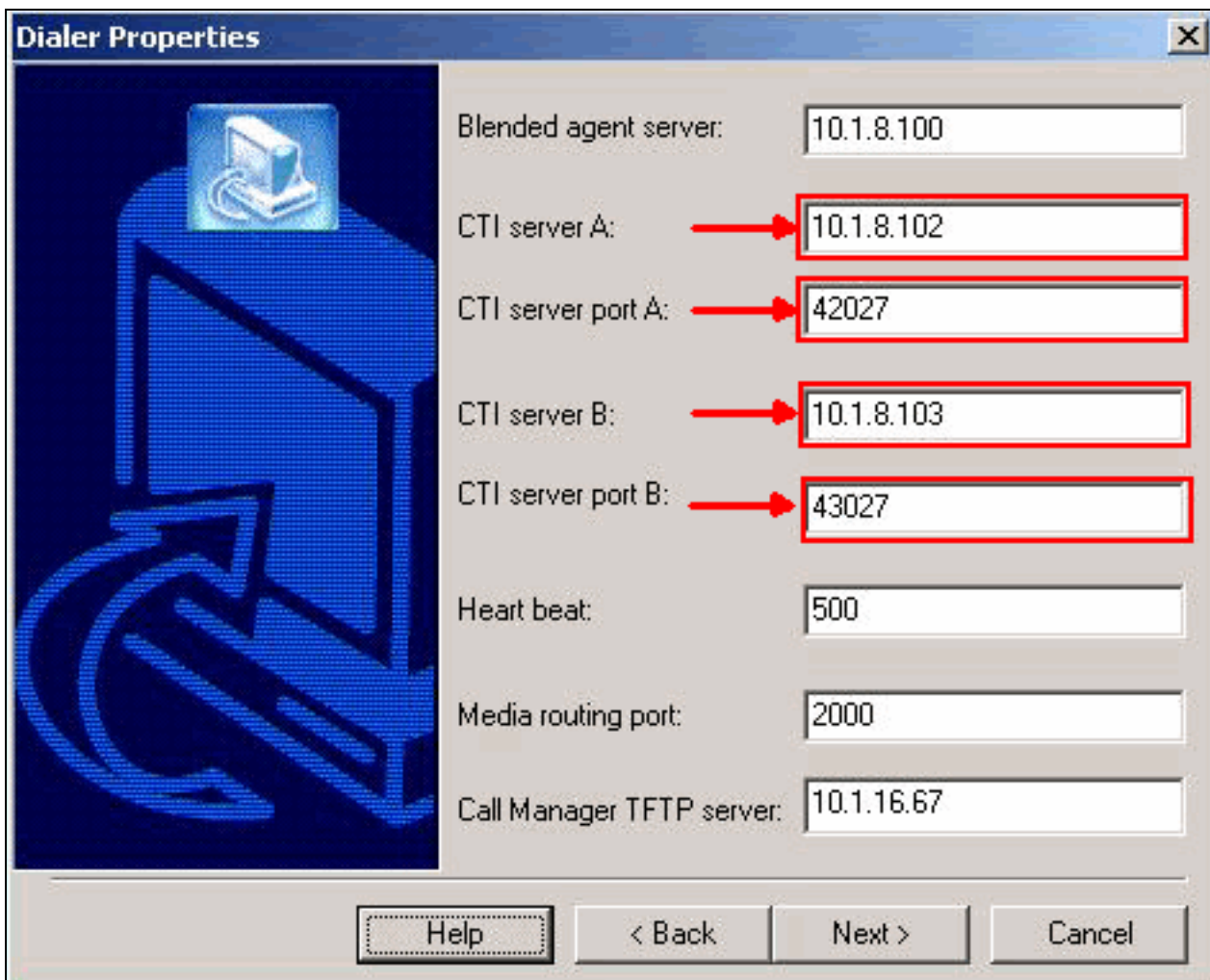
Выполните эти шаги, когда произойдет эта проблема:

1. Настройте и выполните команду **ctitest** на обоих CTI Server (A и B).
2. Проверьте сеть, IP-адрес и номер порта, если отказывает тест. **Примечание:** См. [Руководство по тестированию компьютерной телефонии](#) для получения информации о команде **ctitest**.
3. Выполните **netstat-n-a**, чтобы проверить, что правильный IP-адрес слушает правильный порт на активном CTI Server.

Решение

При установлении сеанса в IP TCP IP-адрес и номер порта требуются и на источнике и на устройствах назначения. Согласно конфигурации программы набора номера, поскольку [рисунок 3](#) показывает, запрос сеанса передается или порту 42027 или порту 43027 для CTI Server (10.1.8.102) или CTI Server B (10.1.8.103) соответственно.

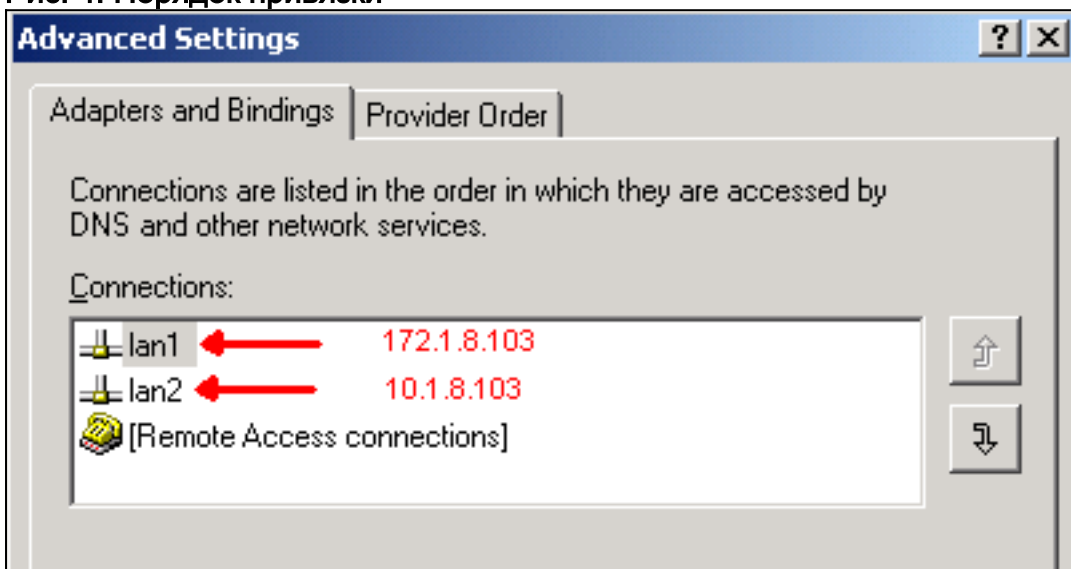
Рис. 3: Свойства номеронабирателя



Причина неполадки является порядком привязки NIC. В ICM, когда CTI Server открывает сеанс, он слушает порт 42027 или 43027 на CTI Server A или B, соответственно. В среде со множественными NIC CTI Server слушает порты IP-адреса первого NIC в Сервере Microsoft Windows 2000.

Так как IP-адрес первого NIC 172.1.8.103 на CTI Server B, поскольку [рисунок 4](#) показывает, CTI Server слушает порт 43027 (CTI Server B) IP-адреса 172.1.8.103. Но Номеронабиратель ВА передает запрос сеанса к порту 43027 IP-адреса 10.1.8.103. Таким образом сеанс не в состоянии устанавливать между CTI Server и Номеронабирателем ВА.

Рис. 4: Порядок привязки



Измените порядок привязки для решения проблемы. См. [Ядро CRA Не Начиная со Второго NIC, Установленного](#) для получения информации о том, как модифицировать порядок привязки NIC.

Дополнительные сведения

- [Руководство по тестированию CTI](#)
- [CRA Engine не запускается при установке второй сетевой интерфейсной платы \(NIC\)](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)