

BA拨号不能连接CTI服务器- NIC约束命令

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[拓扑](#)

[问题](#)

[故障排除](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么Cisco blended agent (BA)拨号程序不能建立一个会话用计算机电话集成 (CTI)服务器并且提供在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)环境的一解决方案。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- Microsoft Windows 2000 Server

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.0及以上版本
- Microsoft Windows 2000 Server

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

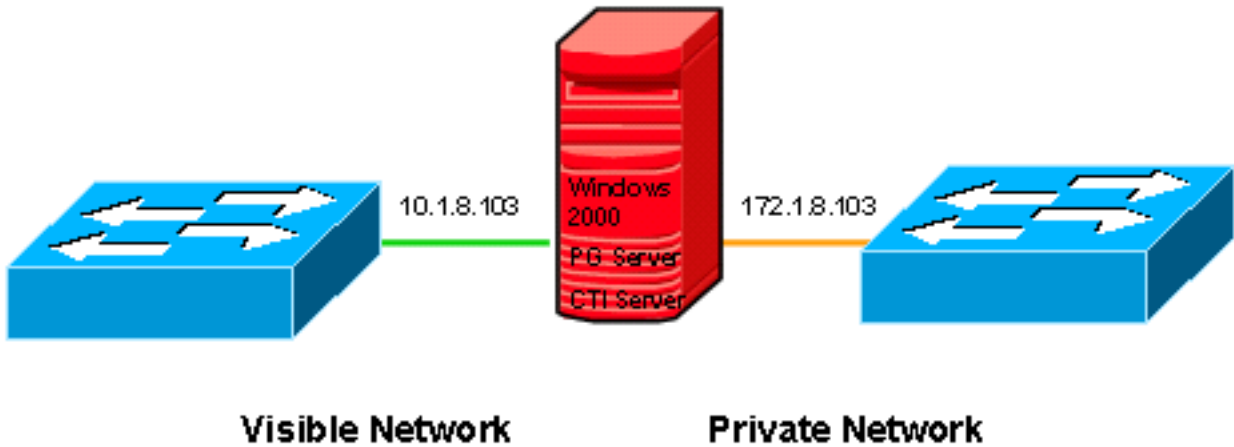
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

拓扑

CTI服务器是允许外部CTI应用程序通信与外围网关的一个可选组件(PG)。它能驻留在计算机和PG一样或在独立的机器。Microsoft Windows 2000是ICM版本5.0和以上的已接受平台。

图1表示混乱的PG和CTI服务器设置。它在用双工制的PG的B侧运行。它有两个网络接口界面卡(NIC)。一可视网络的和其他是为私有网络。CTI服务器和BA拨号程序之间的流量移动可视网络。

图 1：与两个NIC的CTI服务器



问题

因为图2显示，BA拨号程序不能连接CTI服务器。最终，会话请求时代。

图 2：BA拨号程序

```
[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
```

故障排除

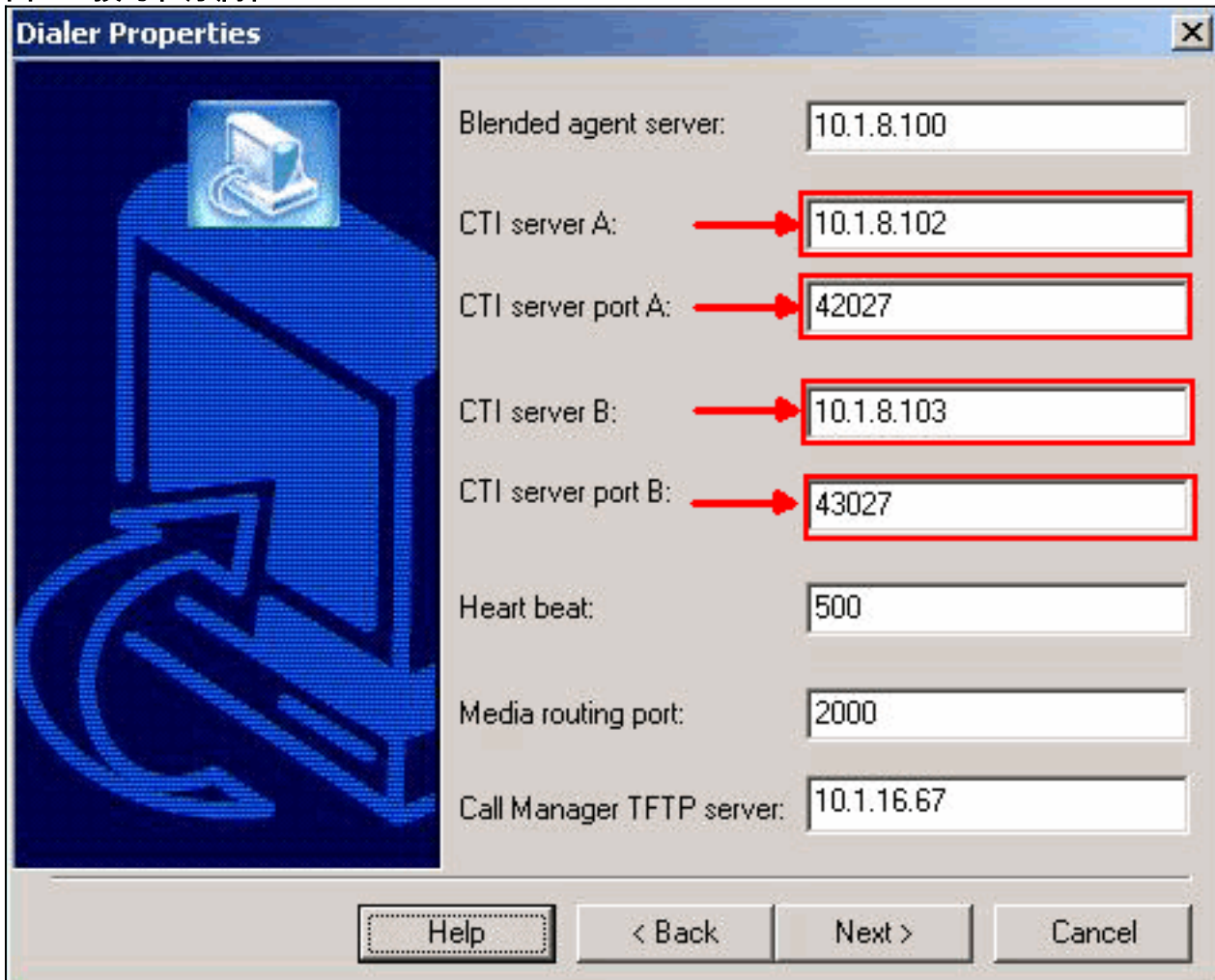
当此问题发生时，请完成这些步骤：

1. 配置并且运行**ctitest**命令在两个CTI服务器(A和B)。
2. 如果测试失败，请验证网络、IP地址和端口号。**注意：**关于**ctitest**命令的信息，参考[CTI测试指南](#)。
3. 运行**netstat-n - a**验证正确IP地址听活动CTI服务器的正确端口。

解决方案

当您在TCP/IP时建立一个会话，IP地址和端口号在两来源和目的机器要求。根据拨号程序配置，作为图3显示，会话请求分别发送到CTI服务器A (10.1.8.102)或CTI服务器的B (10.1.8.103)端口42027或端口43027。

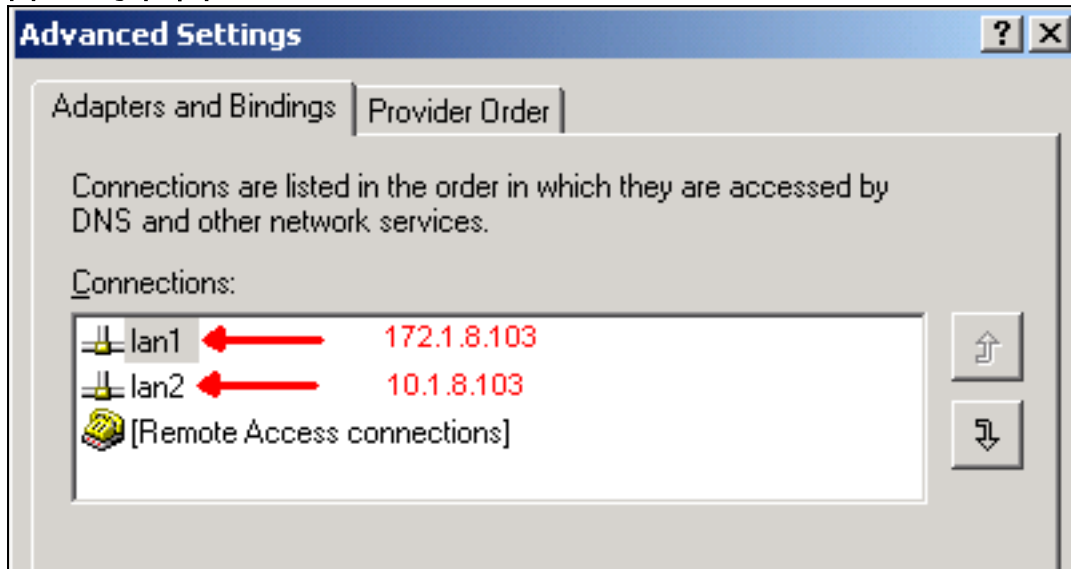
图 3：拨号程序属性



问题的根本是NIC约束命令。在ICM中，当CTI服务器开始会话时，它听CTI服务器的A或B端口42027或43027，分别。在多个NIC环境，CTI服务器听第一个NIC的IP地址的端口在Microsoft Windows 2000服务器的。

因为第一个NIC的IP地址是在CTI服务器B的172.1.8.103，因为图4显示，CTI服务器听端口43027 (CTI服务器B) IP地址172.1.8.103。但是BA拨号程序发送会话请求到端口43027 IP地址10.1.8.103。因此，会话不能设立在CTI服务器和BA拨号程序之间。

图 4：约束命令



更改约束命令解决问题。参考[CRA引擎不开始与第二个NIC安装](#)关于如何修改NIC约束命令的信息。

相关信息

- [CTI 测试指南](#)
- [CRA引擎不从安装第二个NIC开始](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)