

# BA撥號器無法與CTI伺服器連線 — NIC繫結順序

## 目錄

- [簡介](#)
- [必要條件](#)
- [需求](#)
- [採用元件](#)
- [慣例](#)
- [拓撲](#)
- [問題](#)
- [疑難排解](#)
- [解決方案](#)
- [相關資訊](#)

## 簡介

本檔案將說明思科混合座席(BA)撥號器無法與電腦電話整合(CTI)伺服器建立作業階段的原因之一，並在思科智慧客服管理(ICM)環境中提供解決方案。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM
- Microsoft Windows 2000 Server

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM版本5.0及更高版本
- Microsoft Windows 2000 Server

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

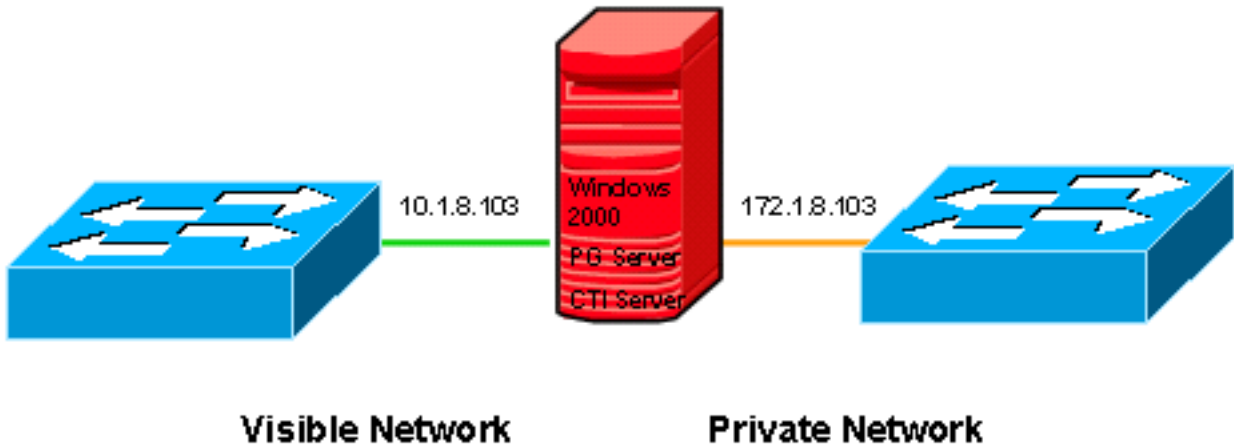
如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 拓撲

CTI伺服器是一個可選元件，允許外部CTI應用與外圍網關(PG)通訊。它可以駐留在與PG相同的機器上，也可以駐留在單獨的機器上。Microsoft Windows 2000是ICM 5.0版及更高版本的公認平台。

圖1顯示有問題的PG和CTI伺服器設定。它在雙面列印器B側運行。它有兩個網路介面卡(NIC)。一個用於可見網路，另一個用於專用網路。CTI伺服器和BA撥號器之間的流量通過可見網路傳輸。

圖1:具有兩個NIC的CTI伺服器



## 問題

如圖2所示，BA撥號器無法連線CTI伺服器。最終，會話請求超時。

圖2:BA撥號器

```
[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
```

## 疑難排解

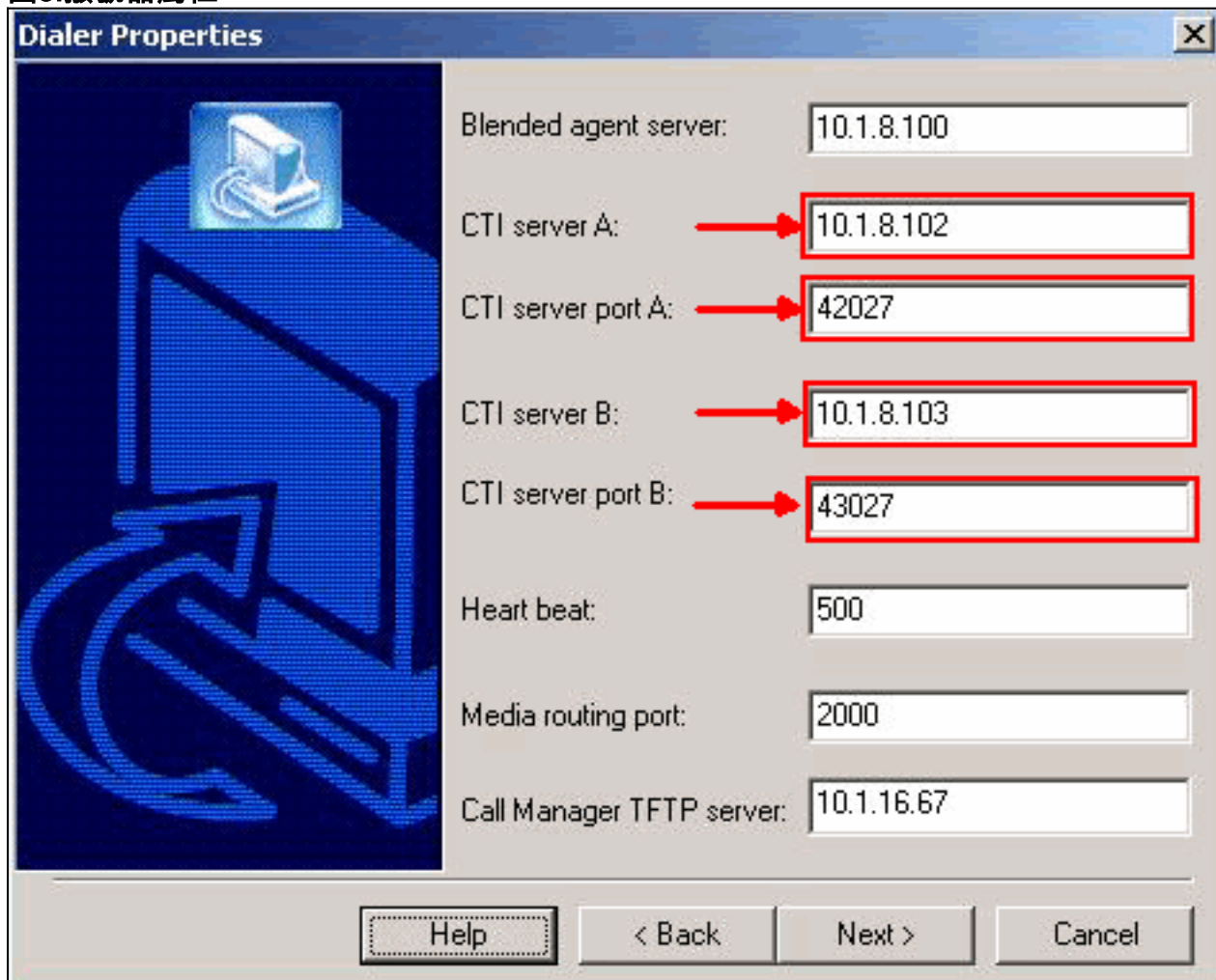
發生此問題時，請完成以下步驟：

1. 在兩台CTI伺服器 ( A和B ) 上配置並運行ctitest命令。
2. 如果測試失敗，請驗證網路、IP地址和埠號。註：有關ctitest命令的資訊，請參閱CTI測試指南。
3. 運行netstat -n -a，驗證正確的IP地址是否偵聽了活動CTI伺服器上的正確埠。

## 解決方案

在TCP/IP中建立作業階段時，來源和目的地電腦上均需要IP位址和連線埠號碼。根據撥號器組態(如圖3所示)，作業階段要求會分別傳送到CTI伺服器A(10.1.8.102)或CTI伺服器B(10.1.8.103)的連線埠42027或連線埠43027。

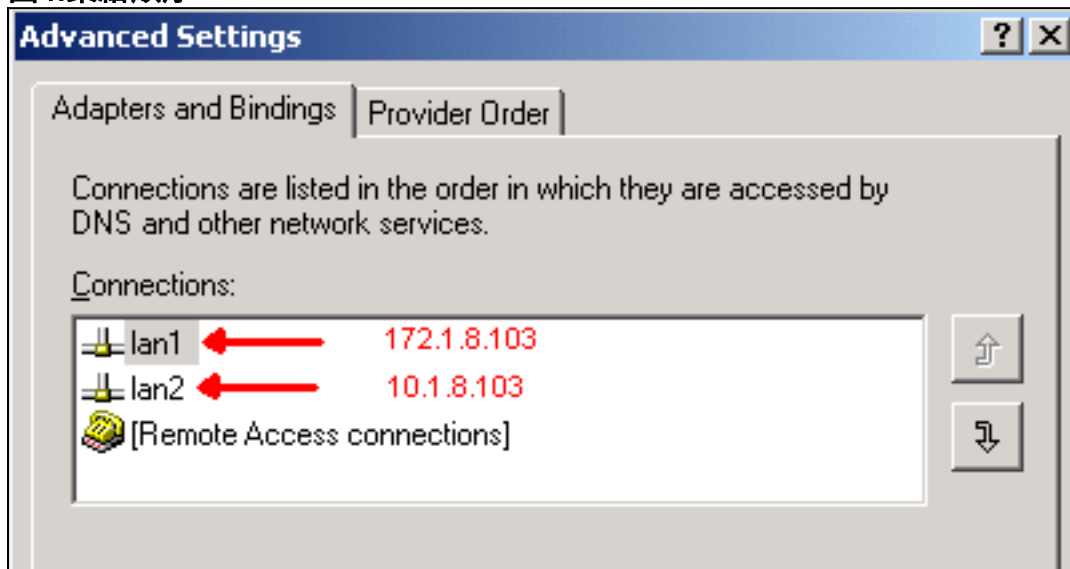
圖3:撥號器屬性



問題的根源在於NIC繫結順序。在ICM中，當CTI伺服器開啟會話時，它將分別監聽CTI伺服器A或B上的埠42027或43027。在多個NIC環境中，CTI伺服器會偵聽Microsoft Windows 2000伺服器中第一個NIC IP地址的埠。

由於CTI伺服器B上第一個NIC的IP地址是172.1.8.103(如圖4所示)，因此CTI伺服器會偵聽IP地址172.1.8.103的埠43027 ( CTI伺服器B )。但BA撥號器會向IP地址10.1.8.103的埠43027傳送會話請求。因此，在CTI伺服器和BA撥號器之間無法建立會話。

圖4:繫結順序



更改繫結順序以解決問題。有關如何修改NIC繫結順序的資訊，請參閱[CRA Engine Not Starting with Second NIC Installed](#)。

## 相關資訊

- [CTI測試指南](#)
- [CRA引擎不從安裝第二個NIC開始](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)