

El monitoreo silencioso CTIOS no está trabajando - Driver de la placa Ethernet

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Archivo del registro del cliente CTIOS](#)

[Problema 1](#)

[Solución 1](#)

[Problema 2](#)

[Solución 2](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el Supervisor de escritorio del servidor del objeto de la integración de computadora y telefonía (CTIOS) no puede establecer una sesión con el escritorio del agente CTIOS.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Monitor silencioso CTIOS
- Interconexión de redes de Microsoft

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Monitor silencioso CTIOS
- Microsoft Windows NT 4.0, Windows 2000, y Windows XP

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Archivo del registro del cliente CTIOS

Usted puede encontrar el nombre y la ubicación del registro de la traza para los procesos del cliente conforme a esta clave de registro:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems\CTI OS\Logging\TraceFileName
```

El nombre de fichero predeterminado es `OSClientLog` de CTI. Utilizan al convenio `<TraceFileName>.mdd.hmmss.log` para crear los archivos del registro. Los archivos se crean en el directorio actual del programa de la ejecución, por ejemplo el directorio en el cual usted ha instalado el `AgentDesktop`. Usted puede proporcionar una trayectoria calificado completamente para el `TraceFileName` si usted quiere salvar los archivos en una ubicación diferente. Por ejemplo, fije el valor a `"c:\temp\CTI OSClientLog"` para poner los archivos del registro en el directorio `"c:\temp"` con la convención para nombres de `CTI OSClientLog.mdd.hmmss.log`. Los archivos de traza del cliente son texto ASCII simple, y usted puede abrirlos con un editor de textos convencional tal como libreta.

Problema 1

El escritorio del supervisor CTIOS no puede establecer una sesión con el escritorio del agente CTIOS a través del puerto 8500 UDP. Del registro de escritorio del supervisor CTIOS, el escritorio del agente CTIOS responde a la petición y valida para enganchar a la sesión, tal y como se muestra en de este registro:

```
05/18/04 11:09:47.652 3444 SupervisorSoftphone CctiOsSession::OnEvent,  
(UniqueObjectID:SilentMonitorManagerObject  
    MessageID:eSilentMonitorStatusReportEvent  
    MonitoredUniqueObjectID:agent.5000.65436 DriverID:2  
    OriginatingClientID:LT-MARY-S-776-660 OriginatingServerID:ammvicpg01:42028  
    SMSessionKey:101 StatusCode:3 TargetCILClientID:KADEMADAPS2-3444-500)
```

Sin embargo, no hay sesión establecida entre el escritorio del supervisor CTIOS y el escritorio del agente CTIOS. Las tentativas del Supervisor de escritorio de establecer la sesión pero no pueden conectar.

```
05/18/04 11:10:03.143 3444 SupervisorSoftphone CUDPPort(03DAACD0)::SendData,  
WARNING No default destination  
05/18/04 11:10:03.143 3444 SupervisorSoftphone  
CSMDDecoderHeartbeatTimer::SendHeartbeat() WARNING Unable to send all bytes inpacket
```

Examine el registro correspondiente del cliente CTIOS. Registre la secuencia que falla como se muestra aquí:

1. El escritorio del agente CTIOS recibe la invitación:

```
05/19/04 16:32:08.372 2120 CTIOSSoftphone
```

```
CSilentMonitorManager::OnSilentMonitorStartRequestedEvent, (PeripheralID:5000
AgentID:65436 UniqueObjectID:SilentMonitorManagerObject
MessageID:eSilentMonitorStartRequestedEvent HeartBeatInterval:5
MonitoringHostName:(null) HeartbeatTimeout:15
MonitoringIPAddress:10.82.32.242 MonitoringIPPort:8500
OriginatingClientID:KADEMADAPS2-3980-900 SMSessionKey:101)
```

2. El escritorio del agente CTIOS valida y comienza a la sesión de monitoreo silenciosa:

```
05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone
CSilentMonitorManager::AcceptSilentMonitoring, (PeripheralID:5000
AgentID:65436 UniqueObjectID:SilentMonitorManagerObject
MessageID:eSilentMonitorStartRequestedEvent HeartBeatInterval:5
MonitoringHostName:(null) HeartbeatTimeout:15
MonitoringIPAddress:10.82.32.242 MonitoringIPPort:8500
OriginatingClientID:KADEMADAPS2-3980-900 SMSessionKey:101)
```

3. El escritorio del agente CTIOS envía el audio al escritorio del supervisor CTIOS sobre el puerto 8500 UDP:

```
05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone
CSMSniffer::StartAudioSending
(10.82.32.242,8500,101,5,15)
```

4. Comienzo de la Sesión UDP, iniciados del latido del corazón:

```
05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone
CSMSnifferHeartbeatTimer::StartSession
(101,5,15)
```

5. El escritorio del agente CTIOS envía un acuse de recibo al escritorio del supervisor CTIOS:

```
05/19/04 16:32:08.412 2120 CTIOSSoftphone
CSilentMonitorManager::ReportSilentMonitorStatus, Session Key(101),
Silent monitor started
05/19/04 16:32:08.412 2120 CTIOSSoftphone
CCtiOsSession::MakeRequest(eReportSilentMonitorStatusRequest)
05/19/04 16:32:08.412 2120 CTIOSSoftphone CCtiOsSession::MakeRequest:
(UniqueObjectID:agent.5000.65436 SMSessionKey:101 StatusCode:3)
```

6. El escritorio del agente CTIOS marca si el teléfono del IP todavía recibe el tráfico de VoIP:

```
05/19/04 16:32:14.181 2120 CTIOSSoftphone
CSMSniffer::CheckForRTPStreamTimeout(101)
05/19/04 16:32:20.209 2120 CTIOSSoftphone
CSMSniffer::CheckForRTPStreamTimeout(101)
```

7. La sesión termina porque no hay conexión establecida para el objeto del decodificador del supervisor sobre la Sesión UDP:

```
05/19/04 16:32:24.235 2120 CTIOSSoftphone
CSMSnifferHeartbeatTimer::NotifySessionDisconnected (5)
05/19/04 16:32:24.235 2120 CTIOSSoftphone
CSMSniffer::OnSessionDisconnected(101,5)
05/19/04 16:32:24.235 2120 CTIOSSoftphone
CSMSniffer::StopAudioSending (101)
05/19/04 16:32:24.235 2120 CTIOSSoftphone
CSMSnifferHeartbeatTimer::StopSession (101)
```

Utilice el analizador de paquete para localizar el tráfico entre el escritorio del supervisor CTIOS y el escritorio del agente. El en este caso, allí no es ningún tráfico entre el supervisor CTIOS y el escritorio del agente a través del puerto 8500 UDP.

Solución 1

Aquí están algunas razones posibles de este problema:

- La lista de acceso en el router o el Switch bloquea el puerto 8500 UDP.
- El Firewall filtra el puerto 8500 UDP.
- Los Ethernetes (NIC) cardan son defectuosos.

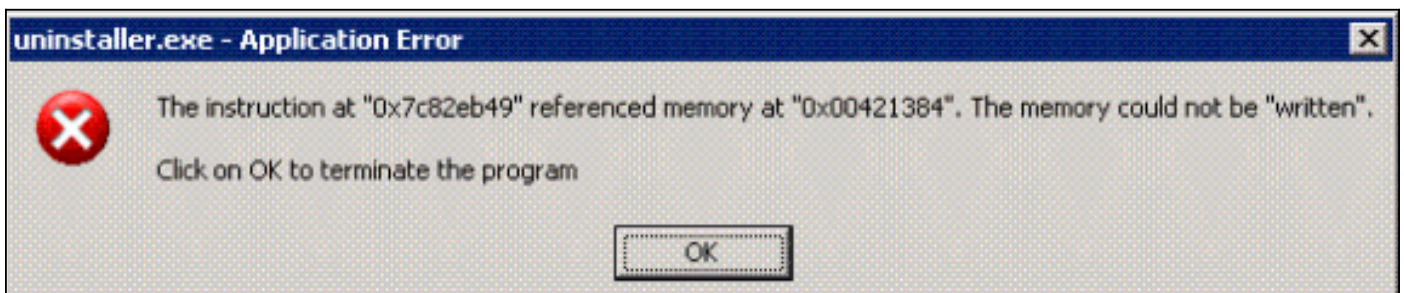
- El driver de los Ethernetes (NIC) tiene problemas.

Hay un problema sabido del driver para que los driveres de red de Intel apoyen el monitoreo silencioso. Por abandono, los adaptadores de Intel eliminan la etiqueta del VLA N, y después pasan la etiqueta encima del stack. Si usted necesita ver la etiqueta, utilice una de estas versiones del driver (o más adelante):

- Driver de la base 6.x o 7.x PRO/100
- PRO/1000 7.2.17.803 (7.2.17 llanos no tiene esta característica)

Problema 2

Este error de aplicación aparece cuando usted intenta actualizar el driver Cisco para Siebel (cliente CTIOS) de v6.0 a v7.0(0).



Solución 2

Este problema aumenta debido omitir instala la ubicación del directorio es incorrecto.

Asegúrese de que éste sea el valor por defecto instale el directorio: `systemas \ cliente CTIOS de C:\Program Files\Cisco \ driver de Siebel`

Información Relacionada

- [Cualificación de Tarjetas Ethernet para Monitoreo de Cisco Agent Desktop](#)
- [Mi Sniffer* no está viendo el VLA N o las etiquetas de QoS cuando tomo la traza en el PC](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)