

La surveillance silencieuse CTIOS ne fonctionne pas - Pilote de la carte Ethernet

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fichier journal de client CTIOS](#)

[Problème 1](#)

[Solution 1](#)

[Problème 2](#)

[Solution 2](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle l'appareil de bureau de superviseur du serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTIOS) n'établit pas une session avec l'Agent Desktop CTIOS.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Contrôle silencieux CTIOS
- Réseau Microsoft

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Contrôle silencieux CTIOS
- NT 4.0, Windows 2000, et Windows XP de Microsoft Windows

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fichier journal de client CTIOS

Vous pouvez trouver le nom et l'emplacement de log de suivi pour des processus de client sous cette clé de registre :

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

Le nom du fichier par défaut est CTI OSClientLog. La convention <TraceFileName>.mmdd.hhmmss.log est utilisée pour créer des fichiers journal. Les fichiers sont créés dans le répertoire courant du programme exécutant, par exemple le répertoire dans lequel vous ont installé l'AgentDesktop. Vous pouvez fournir le chemin qualifié a entièrement - pour le TraceFileName si vous voulez enregistrer les fichiers dans un endroit différent. Par exemple, placez la valeur à « c:\temp\CTI OSClientLog » pour placer les fichiers journal dans le répertoire « c:\temp » avec la convention nommante de CTI OSClientLog.mmdd.hhmmss.log. Les fichiers de suivi de client sont texte simple ASCII, et vous pouvez les ouvrir avec un éditeur de texte conventionnel tel que Notepad.

Problème 1

L'appareil de bureau de superviseur CTIOS n'établit pas une session avec l'Agent Desktop CTIOS par le port UDP 8500. Du log de bureau de superviseur CTIOS, l'Agent Desktop CTIOS répond à la demande et reçoit pour s'engager en session, suivant les indications de ce log :

```
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  
  SMSSessionKey:101 StatusCode:3 TargetCILClientID:KADEMADAPS2-3444-500)
```

Cependant, il n'y a aucune session établie entre le superviseur CTIOS de bureau et l'Agent Desktop CTIOS. Les tentatives de bureau de superviseur d'établir la session mais ne peut pas se connecter.

```
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
```

Examinez le log correspondant de client CTIOS. Enregistrez en manquant l'ordre comme affiché ici :

1. L'Agent Desktop CTIOS reçoit l'invitation :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 SMSSessionKey:101)
2. L'Agent Desktop CTIOS reçoit et commence la session de contrôle silencieux :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. L'Agent Desktop CTIOS envoie l'audio à l'appareil de bureau de superviseur CTIOS au-dessus du port UDP 8500 :05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone

```
CSMSniffer::StartAudioSending
(10.82.32.242,8500,101,5,15)
```

4. Sessions starts d'UDP, initiés de pulsation :05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone

```
CSMSnifferHeartbeatTimer::StartSession
(101,5,15)
```

5. L'Agent Desktop CTIOS envoie un accusé de réception à l'appareil de bureau de superviseur 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. L'Agent Desktop CTIOS vérifie si le téléphone IP reçoit toujours le trafic 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 session se termine parce qu'il n'y a aucune connexion établie pour l'objet de décodeur de superviseur au-dessus de la session d'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)
```

Employez l'analyseur de paquet pour tracer le trafic entre l'appareil de bureau de superviseur CTIOS et l'Agent Desktop. Dans ce cas, il n'y a aucun trafic entre le superviseur CTIOS et l'Agent Desktop par le port UDP 8500.

Solution 1

Voici quelques possibles raison pour ce problème :

- La liste d'accès sur le routeur ou le commutateur bloque le port UDP 8500.
- Le Pare-feu filtre le port UDP 8500.
- Les Ethernets (NIC) cardent sont défectueux.
- Le gestionnaire des Ethernets (NIC) a des problèmes.

Il y a une question connue de gestionnaire pour que les pilotes réseau d'Intel prennent en charge la surveillance silencieuse. Par défaut, les adaptateurs d'Intel éliminent la balise VLAN, et puis passent la balise vers le haut de la pile. Si vous devez voir la balise, utilisez une de ces versions de gestionnaire (ou plus tard) :

- Gestionnaire de la base 6.x ou 7.x PRO/100
- PRO/1000 7.2.17.803 (la brute 7.2.17 n'a pas cette caractéristique)

Problème 2

Cette erreur d'application apparaît quand vous essayez d'améliorer le gestionnaire de Cisco pour Siebel (client CTIOS) de v6.0 à v7.0(0).

Solution 2

Cette question soulève dû pour se transférer installent l'emplacement de répertoire est erronée.

Assurez-vous que c'est le par défaut installent le répertoire : `client des systèmes de C:\Program Files\Cisco \ CTIOS \ gestionnaire de Siebel`

Informations connexes

- [Qualification des cartes Ethernet pour la surveillance de Cisco Agent Desktop](#)
- [Mon Sniffer* ne voit pas le VLAN ou les balises de QoS quand je prends le suivi sur le PC](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)