

CTIOS サイレント モニタリングが機能しない - イーサネット カード ドライバ

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[CTIOS クライアント ログ ファイル](#)

[問題 1](#)

[解決策 1](#)

[問題 2](#)

[解決策 2](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Computer Telephony Integration Object Server (CTIOS) スーパーバイザ デスクトップが CTIOS エージェント デスクトップとのセッション確立に失敗する原因の 1 つについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CTIOS サイレント モニタ
- Microsoft Networking

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- CTIOS サイレント モニタ
- Microsoft Windows NT 4.0、Windows 2000、および Windows XP

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

CTIOS クライアント ログ ファイル

クライアント プロセスのトレース ログの名前と場所は、次のレジストリ キーの下にあります。

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

デフォルトのファイル名は、CTI OSClientLog です。ログ ファイルの作成では、<TraceFileName>.mmdd.hhmmss.log の規則が使用されます。ファイルは、AgentDesktop のインストール先ディレクトリなど、実行中のプログラムのカレント ディレクトリ内に作成されます。別のロケーションにファイルを保存する場合は、<TraceFileName> の完全修飾パスを入力することもできます。ログ ファイルをディレクトリ c:\temp に入れ、命名規則として CTI OSClientLog.mmdd.hhmmss.log を使用するには、値を「c:\temp\CTI OSClientLog」に設定します。クライアントのトレース ファイルはシンプルな ASCII テキストであり、ノートパッドなどの一般的なテキスト エディタで開くことができます。

問題 1

CTIOS スーパーバイザ デスクトップにおいて、UDP ポート 8500 を介して CTIOS エージェント デスクトップとのセッションを確立しようとして失敗します。CTIOS スーパーバイザ デスクトップのログによると、このログに示されているように、CTIOS エージェント デスクトップは要求にตอบสนองしており、セッションへの参加を受け付けています。

```
05/18/04 11:09:47.652 3444 SupervisorSoftphone CtiOsSession::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)
```

ただし、CTIOS スーパーバイザ デスクトップと CTIOS エージェント デスクトップの間に確立されたセッションはありません。スーパーバイザ デスクトップはセッションを確立しようとしてますが、接続できません。

```
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
CSMDecoderHeartbeatTimer::SendHeartbeat() WARNING Unable to send all bytes inpacket
```

対応する CTIOS クライアントのログを調べます。次に示す失敗シーケンスを記録します。

1. CTIOS エージェント デスクトップは招待を受け取ります。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. CTIOS エージェント デスクトップは、サイレント モニタ セッションを受け入れ、開始します。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. CTIOS エージェント デスクトップは、UDP ポート 8500 を介して CTIOS スーパーバイザ デスクトップに音声を送信します。05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone
CSMSniffer::StartAudioSending
(10.82.32.242,8500,101,5,15)
4. UDP セッションが開始し、ハートビートが開始します。05/19/04 16:32:08.382 2120
CTIOSSoftphone
CSMSnifferHeartbeatTimer::StartSession
(101,5,15)
5. CTIOS エージェント デスクトップは CTIOS スーパーバイザ デスクトップに確認応答を送信します。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. CTIOS エージェント デスクトップは、IP 電話がまだ VoIP トラフィックを受信しているかどうかを調べます。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. UDP セッションでスーパーバイザ デコーダ オブジェクトのために確立された接続がないため、セッションは終了します。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)

パケット アナライザを使用して、CTIOS スーパーバイザ デスクトップとエージェント デスクトップとの間のトラフィックをトレースします。その場合、CTIOS スーパーバイザとエージェント デスクトップの間に UDP ポート 8500 経由のトラフィックはありません。

解決策 1

この問題には、以下の原因が考えられます。

- ルータまたはスイッチのアクセス リストにより、UDP ポート 8500 がブロックされている。
- ファイアウォールが UDP ポート 8500 をフィルタリングしている。
- イーサネット (NIC) カードに不具合がある。
- イーサネット (NIC) ドライバに問題がある。

サイレント モニタリングをサポートする Intel ネットワーク ドライバには、既知の問題があります。デフォルトでは、Intel アダプタは VLAN タグを削除してから、パスをスタックして渡します。タグを確認する必要がある場合は、次のドライババージョンのいずれか (またはそれ以降) を使用します。

- PRO/100 6.x または 7.x ベース ドライバ
- PRO/1000 7.2.17.803 (単なる 7.2.17 には、この機能がありません)

問題 2

このアプリケーション エラーは、Siebel (CTIOS クライアント) 用 Cisco ドライバを v6.0 から 7.0(0) にアップグレードしようとする则表示されます。

解決策 2

この問題は、デフォルトのインストール ディレクトリの場所が間違っているために発生します。

デフォルトのインストール先ディレクトリが以下のものであることを確認してください。

C:\Program Files\Cisco Systems\CTIOS Client\Siebel Driver

関連情報

- [Cisco Agent Desktop モニタ用イーサネット カードの認定](#)
- [PC でトレースを行う際、Sniffer* で VLAN または QoS タグが表示されない](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)