

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

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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応答しており、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 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)
```

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。

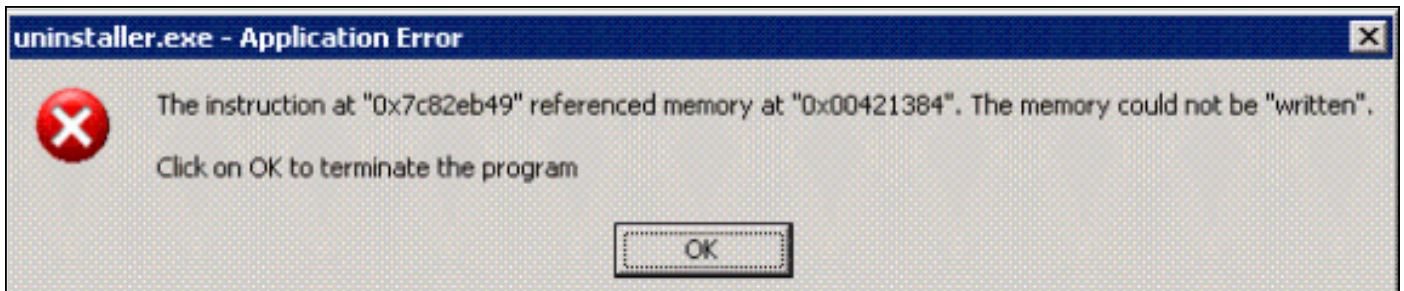
サイレント モニタリングをサポートする Intel ネットワーク ドライバには、既知の問題がありま

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](#)