

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 無声モニタ
- マイクロソフト ネットワーク

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 無声モニタ
- 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

このレジストリキーの下でクライアント プロセスのためのトレース ログ名前およびロケーションを見つけることができます:

デフォルト ファイル名は CTI OSClientLog です。標準の <TraceFileName>.mmdd.hhmmss.log ログファイルを。ファイルはたとえばディレクトリが AgentDesktop をインストールした実行プログラムのワーキング ディレクトリで作成されます。別の位置でファイルを保存したいと思う場合 TraceFileName に完全修飾パスを与えることができます。たとえば、CTI OSClientLog.mmdd.hhmmss.log のディレクトリ「c:\temp」にログファイルを「c:\temp\CTI OSClientLog」に値を設定して下さい。簡単な ASCII テキストであり、Notepad のような慣習的なテキストエディタとそれらを開くことができます。

問題 1

CTIOS スーパーバイザ デスクトップは UDP ポート 8500 を通して CTIOS エージェントデスクトップとのセッションを設定しません。CTIOS スーパーバイザ デスクトップ ログから、CTIOS エージェントデスクトップは要求に回答し、このログに示すようにセッションで、実行するために受け入れます:

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間に確立されたセッションがありません。セッションを設定するスーパーバイザ デスクトップ試みはしかし接続することができません。

対応する CTIOS クライアント ログを検査して下さい。ここに示されているように壊れるシーケンスを記録して下さい:

1. CTIOS エージェントデスクトップは招待を受け取ります:
2. CTIOS エージェントデスクトップは無声モニタ セッションを受け入れ、開始します:
3. CTIOS エージェントデスクトップは UDP ポート 8500 上の CTIOS スーパーバイザ デスクトップにオーディオを送信します:
4. UDP セッションは、ハートビート 開始開始します:
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:
6. CTIOS エージェントデスクトップは IP Phone がまだ VOIPトラフィックを受信するかどうか確認します:
7. セッションは UDP セッション上のスーパーバイザ デコーダ オブジェクトのために確立される接続がないので終わります:

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間のトラフィックをトレースするのにパケットアナライザを使用して下さい。この場合、CTIOS スーパーバイザとエージェントデスクトップ間にトラフィックは UDP ポート 8500 を通ってありません。

解決策 1

この問題のためのいくつかの考えられる原因はここにあります:

- ルータまたはスイッチのアクセス リストは UDP ポート 8500 をブロックします。
- ファイアウォールは UDP ポート 8500 をフィルタリングします。

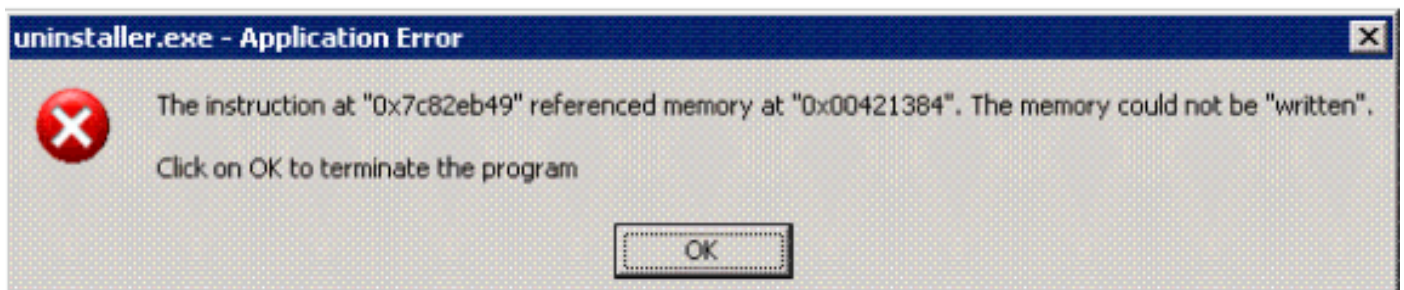
- イーサネット (NIC) カードは不完全です。
- イーサネット (NIC) ドライバに問題があります。

無音モニタリングをサポートする Intel ネットワークドライバのための既知ドライバ問題があります。デフォルトで、Intel アダプタは VLAN タグを除去し、次にスタックの上のタグを渡します。タグを見る必要がある場合これらのドライババージョン (またはそれ以降) の 1 つを使用して下さい:

- PRO/100 6.x か 7.x ベース ドライバ
- PRO/1000 7.2.17.803 (明白な 7.2.17 に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 v6.0 から v7.0(0) へ Siebel (CTIOS クライアント) のための Cisco ドライバをアップグレードを試みるとき現われます。




解決策 2

この問題はインストール ディレクトリの 位置をデフォルトすること当然を間違っています上げます。

これがデフォルト インストール ディレクトリであることを確認して下さい: `c:\Program Files\Cisco \ CTIOS \ Siebel`

関連情報

- [Cisco Agent Desktop モニタ用イーサネット カードの認定](#)
- [Sniffer* は PC のトレースを奪取するとき VLAN または QoS タグを見ていません](#) 
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)