

O monitoramento silencioso CTIOS não está trabalhando - Direcionador da placa do Ethernet

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Arquivo de registro do cliente de CTIOS](#)

[Problema 1](#)

[Solução 1](#)

[Problema 2](#)

[Solução 2](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o supervisor desktop do server do objeto da integração de telefonia e computador (CTIOS) não estabelece uma sessão com o desktop do agente de CTIOS.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Monitor silencioso CTIOS
- Rede microsoft

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Monitor silencioso CTIOS
- Microsoft Windows NT4.0, Windows 2000, e Windows XP

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Arquivo de registro do cliente de CTIOS

Você pode encontrar o nome e o lugar do log do traço para processos cliente sob esta chave de registro:

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

O nome de arquivo do padrão é Registro de Cliente de Sistema Operacional CTI. A convenção <TraceFileName>.mmdd.hhmmss.log é usada para criar arquivos de registro. Os arquivos são criados no diretório atual do programa da execução, por exemplo o diretório em que você instalou o AgentDesktop. Você pode fornecer um trajeto totalmente qualificado para o TraceFileName se você quer armazenar os arquivos em um lugar diferente. Por exemplo, ajuste o valor a "c:\temp\CTI OSClientLog" para colocar os arquivos de registro no diretório "c:\temp" com a convenção de nomeação de CTI OSClientLog.mmdd.hhmmss.log. Os arquivos de rastreamento do cliente são texto ASCII simples, e você pode abri-los com um editor de texto convencional tal como o bloco de notas.

Problema 1

O desktop do supervisor CTIOS não estabelece uma sessão com o desktop do agente de CTIOS através da porta 8500 UDP. Do log do desktop do supervisor CTIOS, o desktop do agente de CTIOS responde ao pedido e aceita para contratar na sessão, segundo as indicações deste 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
  SMSessionKey:101 StatusCode:3 TargetCILClientID:KADEMADAPS2-3444-500)
```

Contudo, não há nenhuma sessão estabelecida entre o desktop do supervisor CTIOS e o desktop do agente de CTIOS. As tentativas do supervisor desktop de estabelecer a sessão mas são incapazes de 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
CSMDecoderHeartbeatTimer::SendHeartbeat() WARNING Unable to send all bytes inpacket
```

Examine o log correspondente do cliente de CTIOS. Grave a sequência de falha como mostrado aqui:

1. O desktop do agente de CTIOS recebe o convite: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. O desktop do agente de CTIOS aceita e começa a sessão de monitor 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. O desktop do agente de CTIOS envia o áudio ao desktop do supervisor CTIOS sobre a porta

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

4. Começos da sessão de UDP, novatos da pulsação do coração:05/19/04 16:32:08.382 2120

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

5. O desktop do agente de CTIOS envia um reconhecimento ao desktop do 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. O desktop do agente de CTIOS verifica se o telefone IP ainda recebe o tráfego 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. A sessão termina porque não há nenhuma conexão estabelecida para o objeto do decodificador do supervisor sobre a sessão de 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)
```

Use o analisador de pacote para seguir o tráfego entre o desktop do supervisor CTIOS e a área de trabalho do agente. Nesta instância, há um sem tráfego entre o supervisor CTIOS e a área de trabalho do agente através da porta 8500 UDP.

Solução 1

Estão aqui algumas razões possíveis para este problema:

- A lista de acessos no roteador ou no interruptor obstrui a porta 8500 UDP.
- O Firewall filtra a porta 8500 UDP.
- Os Ethernet (NIC) cardam são defeituosos.
- O direcionador dos Ethernet (NIC) tem problemas.

Há uma edição conhecida do direcionador para que os driveres de rede de Intel apoiem o monitoramento silencioso. À revelia, os adaptadores de Intel descascam a etiqueta VLAN, e passam então a etiqueta acima da pilha. Se você precisa de ver a etiqueta, use uma destas versões do driver (ou mais tarde):

- Direcionador da base 6.x ou 7.x do PRO/100
- PRO/1000 7.2.17.803 (7.2.17 lisos não têm esta característica)

Problema 2

Este erro de aplicativo aparece quando você tenta promover o driver do Cisco para Siebel (cliente de CTIOS) de v6.0 a v7.0(0).

Solução 2

Esta edição aumenta devido optar instala a localização de diretório é errada.

Assegure-se de que este seja o padrão instale o diretório: sistemas de C:\Program Files\Cisco \ cliente de CTIOS \ direcionador de Siebel

Informações Relacionadas

- [Qualificação de placas Ethernet para monitoração do Cisco Agent Desktop](#)
- [Meu Sniffer* não está vendo etiquetas VLAN ou de QoS quando eu tomo o traço no PC](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)