

# Фоновый контроль CTIOS не работает – драйвер платы Ethernet

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Файл журнала клиента CTIOS](#)

[Проблема 1](#)

[Решение 1](#)

[Проблема 2](#)

[Решение 2](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает одну причину, почему Supervisor Desktop объектного сервера интеграции компьютерной телефонии (CTIOS) не в состоянии устанавливать сеанс с рабочим столом агента CTIOS.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- CTIOS тихий монитор
- Клиент Microsoft Networking

### **Используемые компоненты**

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- CTIOS тихий монитор
- Microsoft Windows NT 4.0, Windows 2000 и Windows XP

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

## Файл журнала клиента CTIOS

Можно найти название и местоположение журнала трассировки для процессов клиента под этим ключом реестра:

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

Имя файла по умолчанию является CTI OSClientLog. Соглашение

<TraceFileName>.mdd.hhmmss.log используется для создания файлов журнала. Файлы созданы в текущем каталоге программы выполнения, например каталога, в который вы установили AgentDesktop. Если вы хотите хранить файлы в другом местоположении, можно предоставить полностью определенный путь для TraceFileName. Например, заставьте значение в "c:\temp\CTI OSClientLog" размещать файлы журнала в каталог "c:\temp" с соглашением о записи имен CTI OSClientLog.mdd.hhmmss.log. Клиентские файлы трассировки являются простым текстом ASCII, и можно открыть их с обычным текстовым редактором, таким как Блокнот.

## Проблема 1

Рабочий стол управляющего модуль CTIOS не в состоянии устанавливать сеанс с рабочим столом агента CTIOS через порт 8500 UDP. От настольного журнала управляющего модуль CTIOS рабочий стол агента CTIOS отвечает на запрос и принимает для привлечения в сеансе, как показано в этом журнале:

```
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)
```

Однако нет никакого установленного сеанса между рабочим столом управляющего модуль CTIOS и рабочим столом агента CTIOS. Supervisor Desktop пытается установить сеанс, но неспособен соединиться.

```
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
```

Исследуйте соответствующий журнал клиента CTIOS. Сделайте запись отказывающей последовательности как показано здесь:

1. Рабочий стол агента CTIOS получает приглашение: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. Рабочий стол агента CTIOS принимает и начинает тихий сеанс монитора: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. Рабочий стол агента CTIOS передает аудио к рабочему столу управляющего модуль CTIOS по порту 8500 UDP:05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone  
CSMSniffer::StartAudioSending  
(10.82.32.242,8500,101,5,15)
4. Сеанс UDP запускается, биение иницирует:05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone  
CSMSnifferHeartbeatTimer::StartSession  
(101,5,15)
5. Рабочий стол агента CTIOS передает подтверждение к рабочему столу управляющего модуль 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. Рабочий стол агента CTIOS проверяет, получает ли IP-телефон все еще Трафик 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. Сеанс завершается, потому что нет никакого соединения, установленного для объекта декодера супервизора по сеансу 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)

Используйте Анализатор пакетов для отслеживания трафика между рабочим столом управляющего модуль CTIOS и рабочим местом агента. В этом случае существует "no traffic" (нет трафика) между управляющим модуль CTIOS и рабочим местом агента через порт 8500 UDP.

## Решение 1

Вот некоторые возможные причины для этой проблемы:

- Список доступа на маршрутизаторе или коммутаторе блокирует порт 8500 UDP.
- Межсетевой экран фильтрует порт 8500 UDP.
- Ethernet (NIC) карта является дефектной.
- Ethernet (NIC) драйвер имеет проблемы.

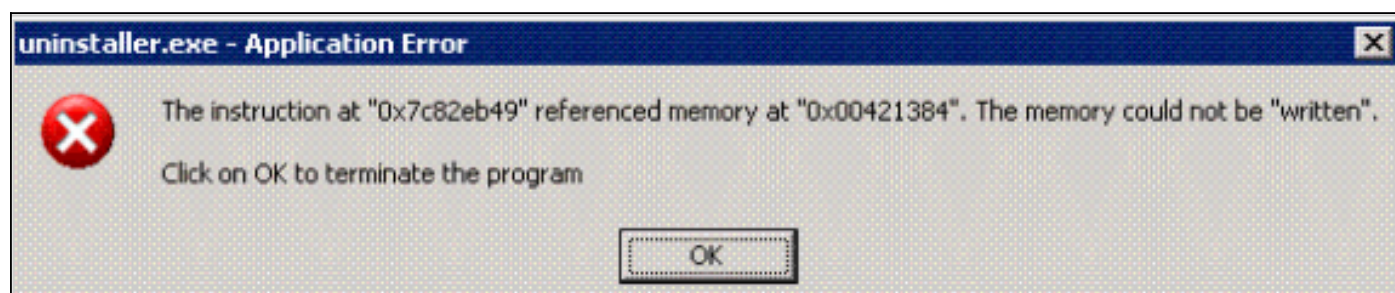
Существует известная проблема драйвера для Сетевых драйверов Intel для поддержки скрытого контроля. По умолчанию адаптеры Intel разделяют тег VLAN, и затем передают метку стек. Если необходимо видеть метку, используйте одну из этих версий драйвера (или

позже):

- Pro/100 6.x или 7.x базирует драйвер
- PRO/1000 7.2.17.803 (простые 7.2.17 не имеет этой функции),

## Проблема 2

Когда вы пытаетесь обновить драйвер Cisco для Сибела (клиент CTIOS) от v6.0 до v7.0 (0), эта ошибка приложения появляется.



## Решение 2

Эти повышения проблемы из-за расположения каталогов установки по умолчанию являются неправильными.

Гарантируйте, что это - каталог установки по умолчанию: `c:\Program Files\Cisco Systems\CTIOS Client\Siebel Driver`

## Дополнительные сведения

- [Квалификация карт Ethernet для Cisco Agent Desktop Monitoring](#)
- [Когда я беру Трассировку на ПК, мой Анализатор\\* Не Видит VLAN или Метки QoS](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)