

# CTIOS静默监控不工作-以太网卡驱动程序

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[CTIOS客户端日志文件](#)

[第1个问题](#)

[解决方案 1](#)

[第2个问题](#)

[解决方案 2](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文描述一个原因为什么计算机电话集成对象服务器(CTIOS) Supervisor桌面不能建立一个会话用CTIOS代理桌面。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- CTIOS无声监视
- 微软网络

## [Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CTIOS无声监视
- 微软Windows NT 4.0 , Windows 2000和Windows XP

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## [Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## CTIOS客户端日志文件

您能找到跟踪日志名字和位置客户端进程的在此注册密匙下：

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

默认文件名是CTI OSClientLog。惯例<TraceFileName>.mmdd.hhmmss.log日志文件。文件在执行程序的当前目录里被创建，例如目录您安装了AgentDesktop。如果要在一个不同的位置，存储文件您能为TraceFileName提供一条完全合格的路径。例如，请设置值为“c:\temp\CTI OSClientLog”日志文件在目录“c:\temp”与CTI OSClientLog.mmdd.hhmmss.log的命名惯例是简单的ASCII文本，并且您能打开他们与常规文本编辑例如Notepad。

### 第1个问题

CTIOS Supervisor桌面不能通过UDP端口8500建立一个会话用CTIOS代理桌面。如此日志所显示，从CTIOS Supervisor桌面日志，CTIOS代理桌面回答请求并且接受参与会话，：

```
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)
```

然而，没有在CTIOS Supervisor桌面和CTIOS代理桌面之间的建立的会话。Supervisor桌面尝试建立会话，但是无法连接。

```
05/18/04 11:10:03.143 3444 SupervisorSoftphone CUDDPort(03DAACD0)::SendData,
WARNING No default destination
05/18/04 11:10:03.143 3444 SupervisorSoftphone
CSMDecoderHeartbeatTimer::SendHeartbeat() WARNING Unable to send all bytes inpacket
```

检查对应的CTIOS客户端日志。记录失败顺序如显示这里：

#### 1. CTIOS代理桌面接受邀请：

```
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代理桌面接受并且启动无声监视会话：

```
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代理桌面发送音频到UDP端口8500的CTIOS Supervisor桌面：

```
05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone
CSMSniffer::StartAudioSending
```

(10.82.32.242,8500,101,5,15)

#### 4. UDP会话开始，心跳线启动：

```
05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone
  CSMSnifferHeartbeatTimer::StartSession
(101,5,15)
```

#### 5. CTIOS代理桌面发送一确认到CTIOS Supervisor桌面：

```
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代理桌面证实IP电话是否仍然收到VoIP流量：

```
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. 因为没有Supervisor译码器对象的已建立连接在UDP会话，会话终止：

```
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)
```

请使用信息包分析程序跟踪CTIOS Supervisor桌面和代理桌面之间的数据流。在这种情况下，没有CTIOS Supervisor和代理桌面之间的数据流通过UDP端口8500。

## 解决方案 1

这是此问题的一些可能的来源：

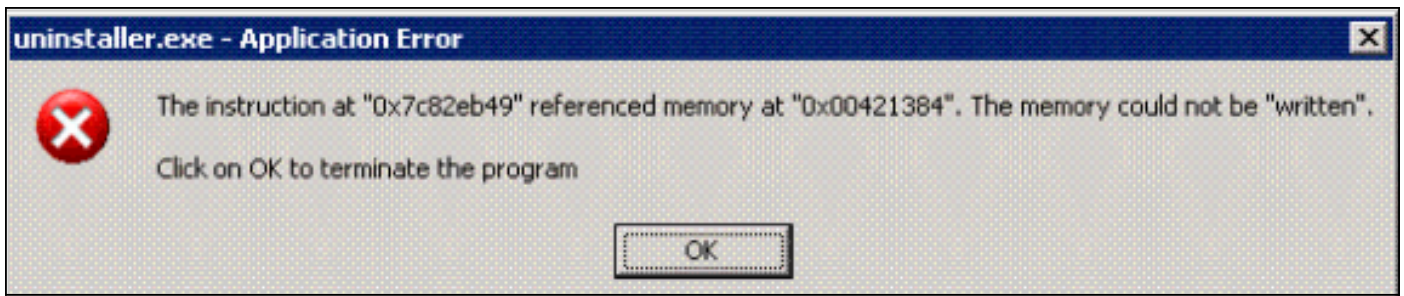
- 在路由器或交换机的访问列表阻拦UDP端口8500。
- 防火墙过滤UDP端口8500。
- 以太网(NIC)卡是有缺陷的。
- 以太网(NIC)驱动程序有问题。

有Intel网络驱动器的已知驱动程序问题能支持静音监控。默认情况下，Intel适配器剥离VLAN标记，然后通过标记堆栈。如果需要发现标记，请使用这些驱动版本之一(或以后)：

- PRO/100 6.x或7.x基础驱动程序
- PRO/1000 7.2.17.803 (无格式7.2.17没有此功能)

## 第2个问题

此应用程序错误出现，当您设法从v6.0升级Siebel的(CTIOS客户端)时Cisco驱动程序到v7.0(0)。



## [解决方案 2](#)

此问题培养由于默认安装目录位置是错误的。

保证这是默认安装目录：`C:\Program Files\Cisco\ CTIOS\ Siebel`

## [Related Information](#)

- [Cisco Agent Desktop监控的合格的以太网卡](#)
- [当我采取在PC时的跟踪我的Sniffer\\*看不到VLAN或QoS标记](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)