

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[CTIOS客户端日志文件](#)

[问题 1](#)

[解决方案 1](#)

[问题 2](#)

[解决方案 2](#)

[相关信息](#)

## [简介](#)

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 Desktop不能建立一个会话用CTIOS Agent Desktop。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- CTIOS无声监视
- 微软网络

### [使用的组件](#)

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### [规则](#)

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trace日志名称和位置客户端进程的在此注册表项下：

默认文件名是CTI OSClientLog。规则<TraceFileName>.mmdh.hmmss.log日志文件。文件在执行程序的当前目录创建，例如目录您安装AgentDesktop。如果在一个不同的位置，要存储文件您能为TraceFileName提供一个完全合格的路径。例如，请设置值为“c:\temp\CTI OSClientLog”日志文件在目录“c:\temp”与CTI OSClientLog.mmdh.hmmss.log是简单ASCII文本，并且您能打开他们与常规文本编辑例如Notepad。

## 问题 1

CTIOS Supervisor Desktop不能建立一个会话用CTIOS Agent Desktop到UDP端口8500。如此日志所显示，从CTIOS Supervisor Desktop日志，CTIOS Agent Desktop回答请求并且接受参与会话，：

然而，没有在CTIOS Supervisor Desktop和CTIOS Agent Desktop之间的建立的会话。Supervisor Desktop尝试建立会话，但是无法连接。

检查对应的CTIOS客户端日志。记录失败顺序如显示此处：

1. CTIOS Agent Desktop接收邀请：
2. CTIOS Agent Desktop接受并且启动无声监视会话：
3. CTIOS Agent Desktop发送音频到在UDP端口8500的CTIOS Supervisor Desktop：
4. UDP会话开始，检测信号启动：
5. CTIOS Agent Desktop发送确认到CTIOS Supervisor Desktop：
6. CTIOS Agent Desktop证实IP电话是否仍然收到VoIP流量：
7. 因为没有Supervisor编码器对象的已建立连接在UDP会话，会话终止：

请使用信息包分析程序跟踪流量在CTIOS Supervisor Desktop和Agent Desktop之间。在这种情况下，没有CTIOS Supervisor和Agent Desktop之间的流量到UDP端口8500。

## 解决方案 1

这是此问题的一些可能的来源：

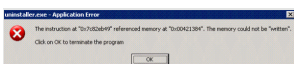
- 在路由器或交换机的访问列表阻塞UDP端口8500。
- 防火墙过滤UDP端口8500。
- 以太网(NIC)卡是有缺陷的。
- 以太网(NIC)驱动程序有问题。

有英特尔网络驱动器的已知驱动程序问题能支持静默监控。默认情况下，英特尔适配器剥离VLAN标记，然后通过标记堆叠。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)

## 问题 2

此应用程序错误出现，当您设法升级Siebel的(CTIOS客户端)思科驱动程序从v6.0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`

## 相关信息

- [Cisco Agent Desktop监控的合格的以太网卡](#)
- [当我采取在PC时的Trace我的Sniffer\\*看不到VLAN或QoS标记](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)