

# CTIOS静默监控不工作-以太网卡驱动程序

## 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：

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

默认文件名是CTI OSClientLog。规则<TraceFileName>.mmdd.hhmmss.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.mmdd.hhmmss.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，：

```
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)
```

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。

```
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
```

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：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 Agent Desktop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 Agent Desktop发送音频到在UDP端口8500的CTIOS Supervisor Desktop：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，检测信号启动：05/19/04 16:32:08.382 2120 CTIOSSoftphone  
CSMSnifferHeartbeatTimer::StartSession  
(101,5,15)
5. CTIOS Agent Desktop发送确认到CTIOS Supervisor Desktop：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 Agent Desktop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编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：

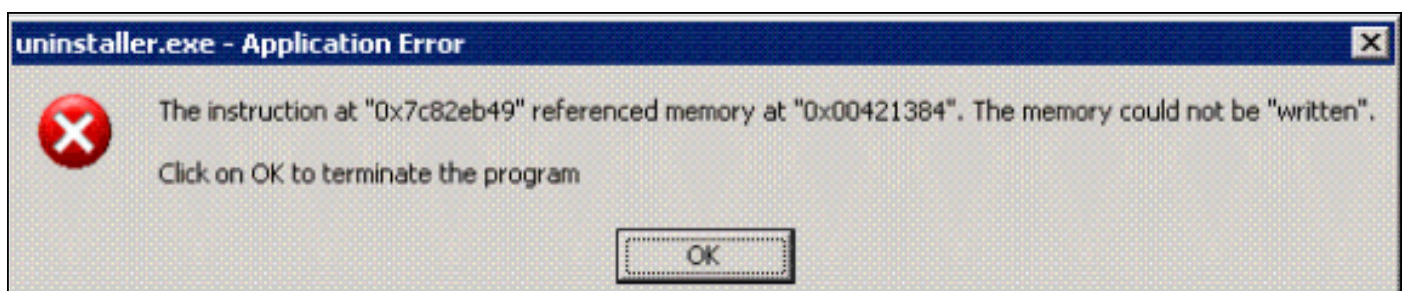
- 在路由器或交换机的访问列表阻塞UDP端口8500。
- 防火墙过滤UDP端口8500。
- 以太网(NIC)卡是有缺陷的。
- 以太网(NIC)驱动程序有问题。

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](#)