

# لجست وة بقارم ءاطخأ فاشكتسأ :UCCX 7.x اهحال صإو ليكولا

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[تظهر خدمة المراقبة والتسجيل على أنها غير نشطة](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## [المقدمة](#)

باستخدام Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x، يمكن للمشرفين مراقبة العملاء، ولكن لا يمكنهم التسجيل. يوفر هذا المستند معلومات حول كيفية أكتشاف أخطاء هذه المشكلة وإصلاحها.

## [المتطلبات الأساسية](#)

### [المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x
- سطح المكتب الوكيل (CAD) من Cisco

### [المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

### [الاصطلاحات](#)

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## [تظهر خدمة المراقبة والتسجيل على أنها غير نشطة](#)

باستخدام Cisco Unified Contact Center Express 7.x، يمكن للمشرفين مراقبة العملاء، ولكن لا يمكنهم التسجيل. يتم عرض كل من CAD و CSD (Cisco Secure Desktop) في خدمة جزئية. كما تظهر خدمة المراقبة والتسجيل على أنها غير نشطة.

## الحل

أنجزت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. انتقل إلى **AppAdmin > Control Center** وابدأ خدمة المراقبة والتسجيل.
2. تأكد من فتح منفذ TCP 59005 على خادم تسجيل سطح المكتب من Cisco.
3. إن ال UCCX نادل أن يركض ال VoIP يتلقى إثنان nicS يركب، ال nic ل UCCX حركة مرور ينبغي كنت في أعلى ال TCP/IP ربط أمر وال NIC ل VoIP مدرب حركة مرور ينبغي كنت ربطت إلى TCP/IP خلف الآخر nic. إذا لم يكن أمر ربط NIC صحيحا، قم بتنفيذ الخطوات المذكورة في [مشاكل المراقبة/التسجيل الصامتة باستخدام سطح المكتب Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop Desktop](#).
4. من خادم UCCX، انتقل إلى مفتاح التسجيل **Running Server\config و HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Recording** وغير المسار إلى **C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Audio**.
5. إعادة تشغيل هذه الخدمات: شاشة VoIP لسطح المكتب من Cisco تسجيل سطح المكتب من Cisco تسجيل أجهزة الكمبيوتر المكتبية والإحصائيات من Cisco

## معلومات ذات صلة

- [بتعذر على المشرف تسجيل اتصال الوكيل - خدمة SCAL غير متوفرة](#)
- [تظهر رسالة الخطأ "CDAUI1000 Error أثناء محاولة تحميل البيانات" عند محاولة تكوين المراقبة/التسجيل الصامتة](#)
- [خطوات وسجل أستكشاف الأعطال المطلوبة لمراقبة سطح المكتب التي لا تعمل في UCCX](#)
- [مشرفي CAD يتلقون خطأ مع مراقبة سطح المكتب](#)
- [تكوين المراقبة والتسجيل الصامتين ونشرهما في CRS](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومجم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت  
ملاعلاء انءم ءي ف ني مدختسمل معد و تحم مي دقتل ءي رشبل او  
امك ءق قء نوك ت نل ءي آل ءمچرت لصف أن ءظحال م ءرءي . ءصاأل مءتبل ب  
Cisco ءلخت . فرءم مچرت مءم دق ءي تل ءي فارتحال ءمچرتل عم لاعل او  
ىل إءمءءاد ءوچرلاب ءصوء و تامچرتل هذه ءقءن ءءءل وءس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ءلصل ءل ءزلءن إل دن تسمل