

# UCCX 7.x: Fehlerbehebung bei Problemen mit der Agentenüberwachung und -aufzeichnung

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Der Überwachungs- und Aufzeichnungsdienst wird als inaktiv angezeigt.](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Mit Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x können Supervisoren zwar Agenten überwachen, aber nicht aufzeichnen. Dieses Dokument enthält Informationen zur Behebung dieses Problems.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x
- Cisco Agent Desktop (CAD)

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

### Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips](#)

[Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

## Der Überwachungs- und Aufzeichnungsdienst wird als inaktiv angezeigt.

Mit Cisco Unified Contact Center Express 7.x können Supervisoren zwar Agenten überwachen, aber nicht aufzeichnen. Sowohl CAD als auch Cisco Secure Desktop (CSD) werden als Teil des Service angeboten. Der Überwachungs- und Aufzeichnungsdienst wird ebenfalls als inaktiv angezeigt.

## Lösung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dieses Problem zu beheben:

1. Gehen Sie zu **AppAdmin > Control Center**, und starten Sie den Überwachungs- und Aufzeichnungsservice.
2. Stellen Sie sicher, dass der TCP-Port 59005 auf dem Cisco Desktop Recording Server geöffnet ist.
3. Wenn auf dem UCCX-Server, auf dem der VoIP-Monitor ausgeführt wird, zwei NICs installiert sind, muss sich die Netzwerkkarte für den UCCX-Datenverkehr am oberen Rand der TCP/IP-Bindungsreihenfolge befinden, und die Netzwerkkarte für den VoIP-Überwachungsdatenverkehr muss hinter der anderen Netzwerkkarte an TCP/IP gebunden sein. Wenn die NIC-Bindungsreihenfolge nicht korrekt ist, führen Sie die Schritte aus, die unter [Stille Überwachungs-/Aufzeichnungsprobleme mit dem Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop](#) erwähnt sind.
4. Wechseln Sie vom UCCX-Server zum Registrierungsschlüssel **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Recording and Playback Server\config**, und ändern Sie den Pfad zu **C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Audio**.
5. Starten Sie die folgenden Dienste neu: Cisco Desktop VoIP-Monitor, Cisco Desktop-Aufzeichnung, Cisco Desktop-Aufzeichnung und -Statistiken

## Zugehörige Informationen

- [Supervisor kann Anruf eines Agenten nicht aufzeichnen - RASCAL-Service ist nicht verfügbar](#)
- [Beim Versuch, eine Silent Monitoring/Recording-Funktion zu konfigurieren, wird die Fehlermeldung "CDAUI1000 Error when versuchto load the data" \(CDAUI1000-Fehler beim Laden der Daten\) angezeigt.](#)
- [Schritte zur Fehlerbehebung und Protokolle, die für die Desktop-Überwachung erforderlich sind, die in UCCX nicht funktioniert](#)
- [CAD-Supervisoren erhalten Fehler bei der Desktop-Überwachung](#)
- [Silent Monitoring und Record in CRS konfigurieren und bereitstellen](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)