

# Problemas del Grabación/Monitoreo Silencioso con Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Detección del problema](#)

[Troubleshooting](#)

[El agente recibe este mensaje emergente: "You are being monitored by supervisor"](#)

[El CSD y el CAD muestran el servicio parcial](#)

[Problema: Incapaz de monitorear y de registrar la Voz en el Cisco Agent Desktop](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe las posibles causas de la distorsión del sonido durante la reproducción o grabación en las llamadas de agente.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Funcionalidad de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Comunicación de redes
- Cisco Agent Desktop

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Cisco ICM 4.6 o una versión posterior
- Cisco Agent Desktop 4.6 y versiones posteriores

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Detección del problema

Cuando la función de monitorización y grabación silenciosa de un agente está activada, desde el escritorio del Supervisor no se emite sonido o el sonido puede distorsionarse en la parte de monitorización o grabación de la llamada.

Si la monitorización y la grabación silenciosa ya se han utilizado correctamente, revise estos pasos para aislar y resolver estos problemas:

- Verifique que el Supervisor monitoree un agente a la vez. Sin embargo, es posible grabar varios agentes al mismo tiempo.
- Si el log del Supervisor está abierto en el escritorio, no es posible monitorear ni grabar una llamada.
- Para monitorear las conversaciones de la Voz sobre la red, el servidor del monitor de la voz sobre IP (VoIP) se debe conectar con un puerto en el Switch del Cisco Catalyst que se ha configurado para el Monitoreo de puertos. Este puerto debe recibir todo el tráfico de voz del centro de llamadas a través del puerto analizador de puerto conmutado (SPAN). Todos los teléfonos deben conectarse a este switch. **Nota:** Cuando se utiliza el puerto SPAN, el switch de Cisco Catalyst está sujeto a algunas restricciones. Refiera a [Configuración de SPAN \(Cisco Catalyst 5000 Series Switches\)](#) para obtener información adicional. Si pone la conversación de voz digitalizada a disposición de una revisión, puede utilizar el analizador de red para monitorear los paquetes de voz en el puerto SPAN del switch de Cisco Catalyst. Si se detectan paquetes duplicados durante la monitorización silenciosa, significa que el paquete de voz se muestra dos veces. Para resolver este problema, verifique que sólo está monitoreando un lado de toda la VLAN de voz en el switch de Cisco Catalyst. Un lado significa sólo los paquetes entrantes (RX) o salientes (TX).
- Si el servidor de VoIP tiene varias tarjetas de interfaz de red (NICs), asegúrese de que el switch de Cisco Catalyst esté identificado correctamente con la dirección IP que recibirá los paquetes.
- En el perfil de Microsoft Windows NT, verifique que tiene acceso a la unidad compartida del servidor de archivos donde residen los archivos .wav.
- Verifique que el tamaño del archivo .wav no sea de 1 KB, puesto que indica un tamaño de archivo 0 o que no se ha grabado ningún dato. La convención para denominación del archivo .wav contiene la fecha de grabación (AAAAMMDD), la hora de la grabación (HHMMSS) y el tipo de usuario (usuario N).
- También puede usar la utilidad de reproducción multimedia para determinar si la tarjeta de sonido en el PC supervisor es defectuosa.

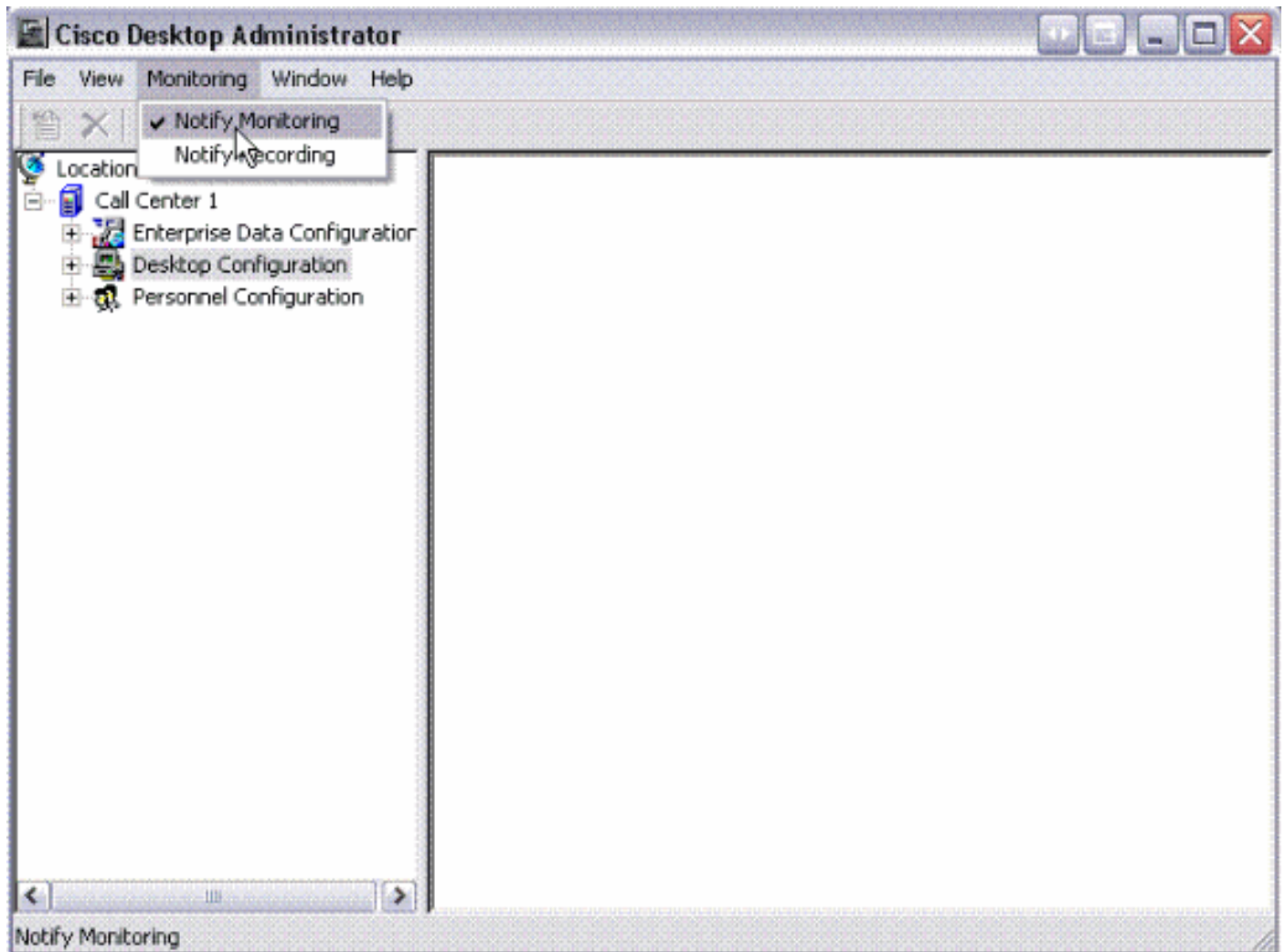
## Troubleshooting

## [El agente recibe este mensaje emergente: "You are being monitored by supervisor"](#)

Cuando el supervisor intenta monitorear al agente en el modo silencioso, el agente recibe este mensaje emergente:

You are being monitored by supervisor

Para resolver este problema, abra Cisco Desktop Administrator y haga clic en **Desktop Configuration**. Vaya al menú **Monitoring** situado en la parte superior tal y como se muestra en este diagrama:



Desmarque **Notify Monitoring**. Esto para la notificación de ser visualizado.

## [El CSD y el CAD muestran el servicio parcial](#)

Los servicios del (CSD) del Cisco Agent Desktop (CAD) y del Supervisor de escritorio de Cisco muestran este mensaje de error: Grabación y supervisión en el estado parcial.

Recomience la grabación y los servicios de monitoreo de VoIP de escritorio para resolver este problema.

## [Problema: Incapaz de monitorear y de registrar la Voz en el Cisco Agent Desktop](#)

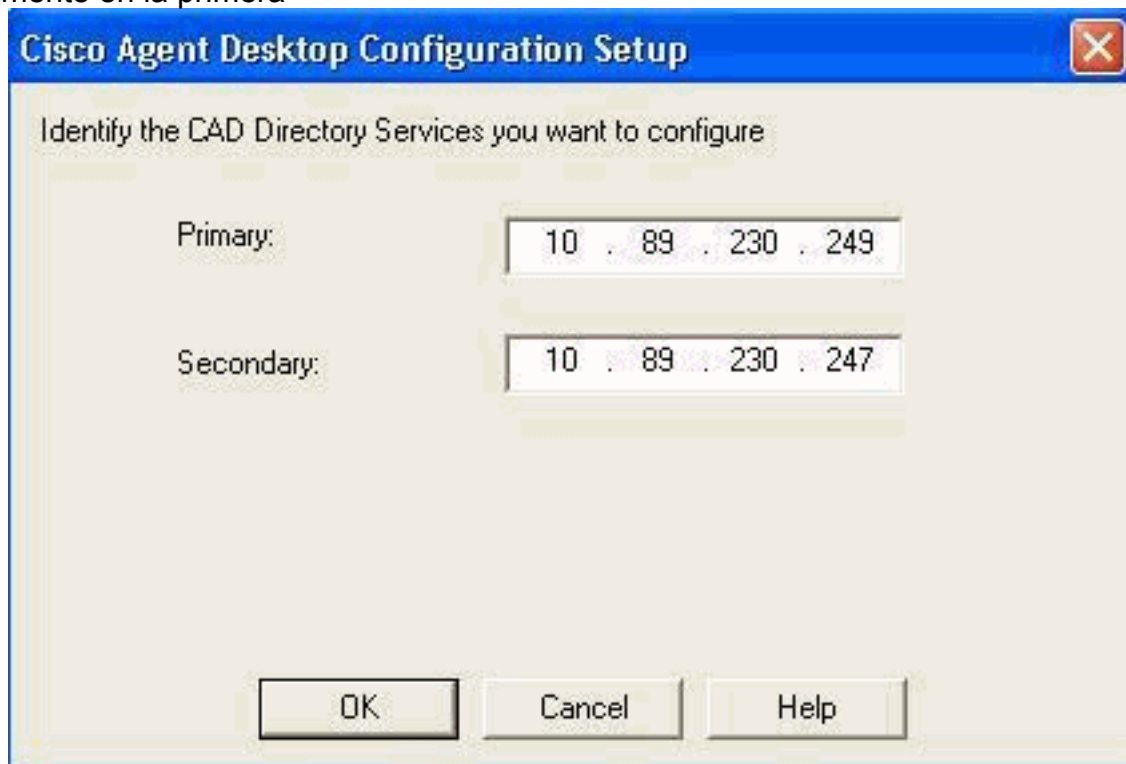
El problema no está pudiendo monitorear y registrar la Voz en el Cisco Agent Desktop para algún agente.

**Nota:** Intel (R) 82567 conexión LM-3 GigaNet es el Network Interface Cards (NIC) ese los trabajos con la grabación del escritorio de Cisco.

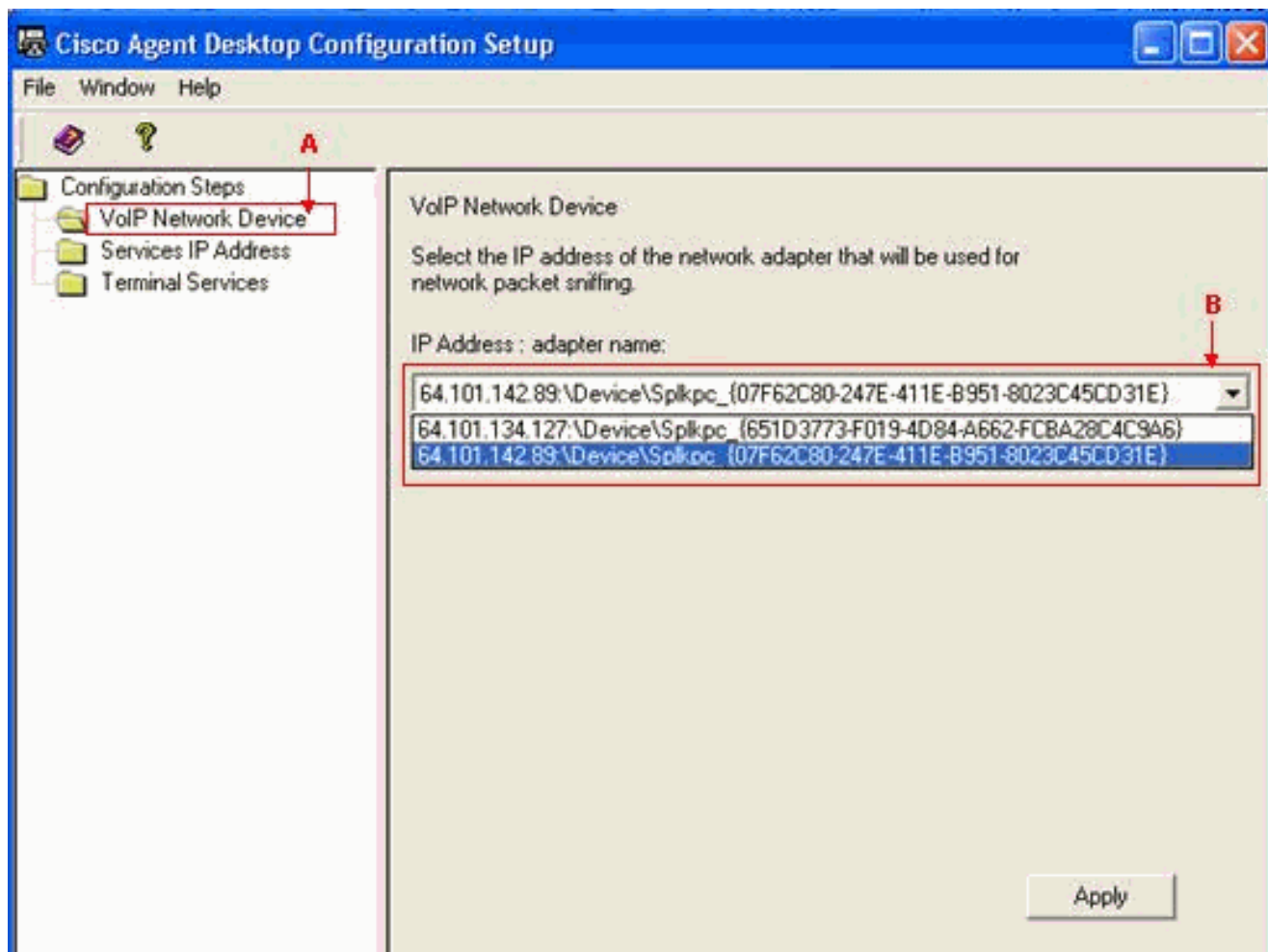
## Solución

Complete estos pasos para asegurar y verificar a todos los detalles de la configuración que se asocian a la registración/supervisión se marcan:

1. Marque esta lista de parámetros y de configuraciones que se encontrarán para que la grabación trabaje: Los teléfonos del agente/del supervisor se deben asociar a sus usuarios. Los teléfonos del agente/del supervisor se deben conectar con sus PC. Los teléfonos del agente/del supervisor deben tener SPAN AL PUERTO DE PC habilitado en el CallManager. El agente/las estaciones de trabajo supervisora debe tener un NIC que soporte el 802.1Q. Los teléfonos del agente/del supervisor se asocian al usuario de RmJtapi. Realice este procedimiento para confirmar que el registro del Cisco Agent Desktop está configurado para los NIC apropiados: Funcione con el comando de **/all del ipconfig** en el agente PC para determinar el IP Address actual para el NIC conectado en el teléfono del IP. Inicie **PostInstall.exe de la carpeta de C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** en el agente PC. **Nota:** La supervisión de escritorio no trabaja si el combinar se habilita en los indicadores luminosos LED amarillo de la placa muestra gravedad menor NIC. Asegurese los IP Addresses de Cisco IP Contact Center (IPCC) que los servidores expresos aparecen correctamente en la primera



ventana. Click OK. La pantalla de configuración de la configuración del Cisco Agent Desktop aparece. Haga clic la carpeta del **dispositivo de la red VoIP**.



Seleccione el adaptador apropiado de la lista desplegable basada en la dirección IP actual. El tecleo **aplica**, y apaga la ventana. **Nota:** El NIC no tiene que ser configurado con un IP Address estático. La dirección IP aparece en la herramienta de PostInstall simplemente como una referencia para hacerla más fácil identificar el adaptador apropiado.

2. Si los valores verificados no están correctos, después rectifíquela y reinicie el PC. Si el servidor CRS que funciona con el monitor VoIP hace dos NIC instalar, el NIC para CRS el tráfico normal debe estar en el top de la orden del lazo TCP/IP y el NIC para el tráfico del monitor VoIP se debe limitar al TCP/IP detrás del otro NIC. Si usted experimenta una falla de inicio de motor CRA, la causa raíz pudo ser un Orden de vinculación incorrecto NIC.
3. La cuenta de grabación no se debe fijar a CERO. Siga este paso: De la página de administración unificada Cisco CCX, navegue al **sistema > a los parámetros del sistema** y fije el número de la cuenta de grabación apropiadamente.
4. CUCM 5.x y posterior tienen una **opción del códec de G.722 de la publicidad** en el menú del parámetro Enterprise. Asegúrese le haber inhabilitado. Esto es porque la supervisión de escritorio UCCX no soporta el codificador-decodificador de G.722.
5. Asegúrese que el monitorear no recibe ningún error y trabaja muy bien.
6. Asegúrese que **firewall de Windows** está inhabilitado en el agente/los Supervisores de escritorio.

## Información Relacionada

- [El error del mensaje de error "CDAUI1000 mientras que intenta cargar los datos" aparece al intentar configurar el monitoreo silencioso/la grabación](#)
- [Pasos y registros de Troubleshooting requeridos para de escritorio monitoreando el trabajo en](#)

## UCCX

- [Los supervisores CAD reciben el error con la supervisión de escritorio](#)
- [Configuración y Despliegue del Monitoreo Silencioso y la Grabación en CRS](#)
- [El supervisor no puede registrar la llamada de un agente - el servicio del BRIBÓN no está disponible](#)
- [Lista de verificación y guía de Troubleshooting de escritorio de la supervisión](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)