UCCX 7.x: Supervisión del agente del Troubleshooting y problema de la grabación

Contenido

[Introducción](#)
[prerrequisitos](#)
[Requisitos](#)
[Componentes Utilizados](#)
[Convenciones](#)
[Demostraciones del servicio de la supervisión y de la grabación como inactivas](#)
[Solución](#)
[Información Relacionada](#)

Introducción

Con el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x, los supervisores pueden monitorear los agentes, pero no pueden registrar. Este documento proporciona la información sobre cómo resolver problemas este problema.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

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 TécnicosCisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Demostraciones del servicio de la supervisión y de la grabación como inactivas

Con el Cisco Unified Contact Center Express 7.x, los supervisores pueden monitorear los agentes, pero no pueden registrar. El CAD y el (CSD) del Cisco Secure Desktop muestran en el servicio parcial. También, la supervisión y las demostraciones del servicio de la grabación como inactivas.

Solución

Realice estos pasos para resolver este problema:

1. Vaya al **AppAdmin** > al **centro de control** y comience el servicio de la supervisión y de la grabación.
2. Aseegurese que el puerto TCP 59005 está abierto en el servidor de la grabación del escritorio de Cisco.
3. Si el servidor UCCX que funciona con el monitor VoIP tiene dos NIC instalados, el NIC para el tráfico UCCX 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 el Orden de vinculación NIC no está correcto, realice los pasos mencionados en los problemas del monitoreo silencioso/de la grabación usando el Supervisor de escritorio del Cisco Agent Desktop.
4. Del servidor UCCX, vaya al **HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Spanlink \ CAD \ servidor de la grabación y del aparato de lectura \ config de la** clave de registro y cambie la trayectoria al **_Audio de C:\Program Files\Cisco\Desktop**.
5. Recomience estos servicios:Monitor VoIP del escritorio de CiscoGrabación del escritorio de CiscoGrabación y estadísticas del escritorio de Cisco

Información Relacionada

- El supervisor no puede registrar la llamada de un agente - el servicio del BRIBÓN no está disponible
- 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 Trobleshooting 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
- Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems