

# ¿Por qué es el aparato de lectura de la Voz lento y torcido?

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

El monitoreo de voz y la grabación son características del cliente del Supervisor de escritorio de Cisco del Integrated Contact Distribution IP (ICD). Estas características permiten a un supervisor monitorear y registrar silenciosamente las llamadas telefónicas de un agente. Este documento describe la razón que monitoreando y registrando de las llamadas IP en dos diversos Cisco Catalyst 6509 Switch falla con la Voz torcida en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## prerrequisitos

### Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express
- Configuración del Cisco Catalyst 6509

### Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en las versiones de software:

- Todas las versiones del Cisco CallManager
- Todas las Cisco IPCC Express versiones

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.

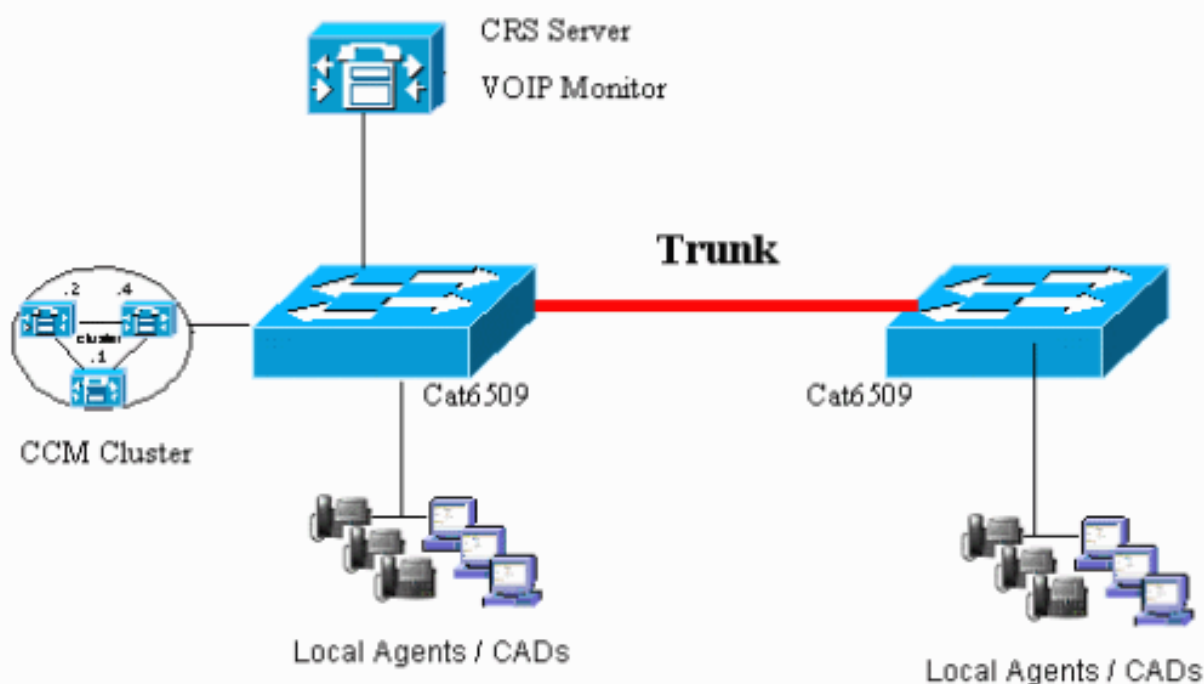
## Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

## Antecedentes

Cuando ocurre el error de la supervisión y de la grabación, la topología se configura, tal y como se muestra en el [cuadro 1](#).

Figura 1: Topología



## Problema

Al realizar el monitoreo de voz y registrándolo entre dos agentes en el *mismo* Catalyst 6509 Switch, el aparato de lectura de la Voz es normal. Sin embargo, al realizar el monitoreo de voz y registrándolo entre dos agentes en *diversos* Catalyst 6509 Switch, el aparato de lectura de la Voz es lento y torcido levemente.

## Solución

Este problema es un problema de configuración remoto del Switched Port Analyzer del Catalyst 6509 (RSPAN). Al configurar el RSPAN, la configuración original RSPAN es el VLA N RSPAN. Puesto que el puerto troncal es parte del VLA N, también monitorea y registra todo el tráfico sobre el puerto de troncal. Esto crea un problema de duplicación de paquete en curso de monitoreo de voz y grabación.

Para reparar el problema del paquete duplicado, cambie la Configuración de RSPAN del VLA N RSPAN para virar el RSPAN hacia el lado de babor. Los puertos para el CallManager, los servidores de IPCC Express y los agentes (excepto los puertos de troncal) se deben configurar con el SPAN del puerto. Al configurar el puerto, configure transitan (tx) o reciben (rx), pero no ambos.

## [Información Relacionada](#)

- [Configurar el SPAN y el RSPAN](#)
- [Configure y despliegue el monitoreo silencioso y la grabación adentro CRS](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)