

El supervisor no puede registrar la llamada de un agente - el servicio del BRIBÓN no está disponible

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el supervisor no puede registrar una llamada del agente en un entorno del 3.0 de la edición del Cisco Unified Contact Center Express. Refiera a [UCCX 7.x: Resuelva problemas la supervisión del agente y el problema de la grabación](#) para la información sobre los problemas similares relacionados con el Cisco Unified Contact Center Express 7.x.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Escritorio del agente del Integración de telefonía de computadora (CTI)
- Switches Cisco y Switching de LAN

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware.

- Versión 3.0 de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco

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

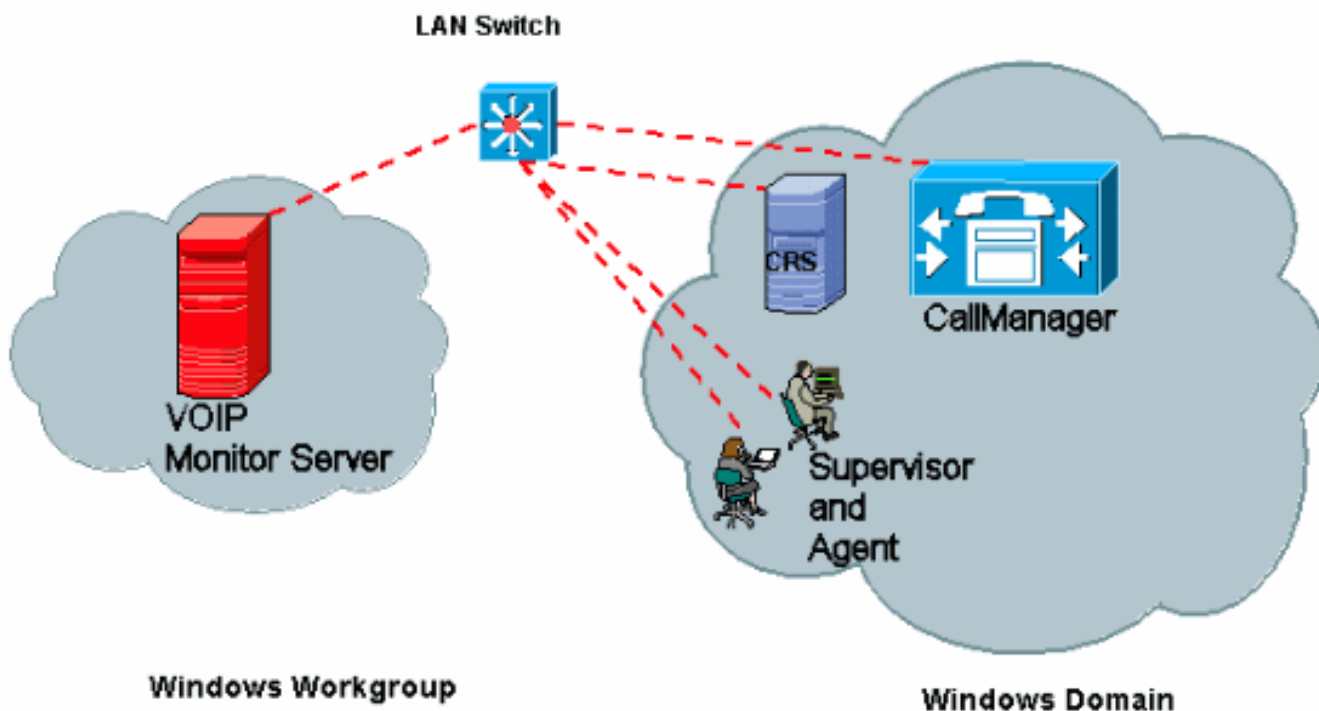
Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

The Voice sobre el servidor del monitor IP (VoIP) habilita las características del monitoreo silencioso y de la grabación en el Cisco Agent Desktop. Para lograr esto, huele el tráfico de la red a y desde los Teléfonos IP selectos, el Gateways de voz, y el Cisco CallManager. Si un supervisor monitorea una llamada, el receptor es el escritorio del supervisor, donde la aplicación de cliente VoIP decodifica la secuencia de voz y envía la salida a la placa de sonido del ordenador del supervisor.

La topología de red donde sucede el incidente se muestra [en el cuadro 1](#).

Figura 1: Topología de red



Problema

Cuando el supervisor intenta monitorear una llamada del agente, el supervisor y los escritorios del agente reciben este mensaje de error:

The RASCAL service is not available.

Solución

Esto es un problema del permiso de acceso al archivo. Puesto que el supervisor y el escritorio del agente pertenecen a un dominio, pero el servidor de monitoreo de VoIP pertenece a un grupo de trabajo separado, el supervisor y el escritorio del agente no tienen bastantes derechos de acceso al directorio de la parte donde los archivos de audio residen en el servidor de monitoreo de VoIP.

Mueva al servidor de monitoreo de VoIP al mismo dominio donde el supervisor y el escritorio del agente residen para resolver el problema.

Nota: Si usted no puede registrar las llamadas de los agentes y del incapaz de escribir el cambio del estado de agente al BRIBÓN: GID=1168529382 Error=Client que recupera la conexión al error del servidor aparece en los registros, él indica cualquiera de éstos:

- La latencia de red o los problemas de red está presentes.
- O, el servicio del BRIBÓN tarda un tiempo prolongado para responder a las peticiones del Cisco Agent Desktop.

Nota: En este caso, reinicie al servidor CRS durante las horas no pico para resolver el problema.

[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](#)
- [UCCX 7.x: Supervisión del agente del Troubleshooting y problema de la grabación](#)
- [Configure y despliegue el monitoreo silencioso y la grabación adentro CRS](#)
- [Cisco IPCC Express no puede iniciar sesión en Agent Desktop](#)
- [Administrador Express IPCC incapaz de iniciar sesión después de la configuración inicial](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)