

Problèmes de surveillance silencieuse/enregistrement lors de l'utilisation de Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Déterminez le problème](#)

[Dépanner](#)

[L'agent reçoit cet instantané : « Vous êtes surveillé par le superviseur »](#)

[Le CSD et le CAD affichent le service partiel](#)

[Problème : Incapable de surveiller et enregistrer la Voix sur le Cisco Agent Desktop](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit des causes possibles de la déformation audio pendant la lecture ou l'enregistrement des appels de représentants.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Fonctionnalité de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Fond de réseau
- [Cisco Agent Desktop](#)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Version 4.6 ou ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco

- Versions 4.6 et ultérieures de Cisco Agent Desktop

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Détectez le problème

De l'appareil de bureau de superviseur, quand la caractéristique de contrôle silencieux et d'enregistrement d'un agent est lancée, il n'y a aucun bruit ou le bruit peut être tordu sur le moniteur ou la partie d'enregistrement de l'appel.

Si le contrôle silencieux et l'enregistrement fonctionnaient précédemment, passez en revue ces étapes pour isoler et résoudre ces problèmes :

- Vérifiez que le superviseur surveille un agent à la fois. Vous pouvez, cependant, enregistrer plusieurs agents en même temps.
- Si le log de superviseur est ouvert sur l'appareil de bureau, ils ne peuvent pas surveiller ou enregistrer un appel.
- Afin de surveiller des conversations vocales sur le réseau, le serveur de moniteur de la voix sur ip (VoIP) doit être connecté à un port sur le commutateur Cisco Catalyst qui a été configuré pour la Surveillance de port. Ce port doit recevoir tout le trafic vocal pour le centre d'appels par le port de Fonction Switched Port Analyzer (SPAN). Tous les téléphones doivent être reliés à ce commutateur. **Remarque:** Il y a quelques restrictions pour le commutateur Cisco Catalyst quand vous utilisez le port SPAN. Référez-vous à l'[ENVERGURE de configuration \(Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 5000\)](#) pour des informations supplémentaires. Si vous rendez la conversation vocale chiffrée disponible pour l'examen, vous pouvez employer l'analyseur de réseau pour surveiller les paquets vocaux sur le port SPAN du commutateur Cisco Catalyst. Si vous voyez des paquets dupliqués en cours de surveillance silencieuse, c'est une indication que vous voyez le paquet vocal deux fois. Afin de résoudre ce problème, vérifiez que vous surveillez seulement un côté de la Voix entière VLAN sur le commutateur Cisco Catalyst. Un côté signifie les paquets d'arrivée (TX) (RX) ou sortants seulement.
- Si le serveur VoIP a les plusieurs networks interface cards (NIC), assurez-vous que le commutateur Cisco Catalyst est correctement identifié avec l'adresse IP qui est censée recevoir les paquets.
- Dans le profil de NT de Microsoft Windows, vérifiez que vous avez accès au lecteur de partage sur le serveur de fichiers où les fichiers .wav se trouvent.
- Vérifiez que le fichier .wav n'a pas une taille de fichier de 1 KO, qui n'indique des 0 fichiers de taille ou aucune donnée enregistrés. La convention nommante du fichier .wav contient la date d'enregistrement (YYYYMMDD), le temps d'enregistrement (HHMMSS), et le type d'utilisateur (utilisateur N).
- Vous pouvez également employer l'utilitaire de media player pour déterminer si la carte son

dans le PC de superviseur est défectueuse.

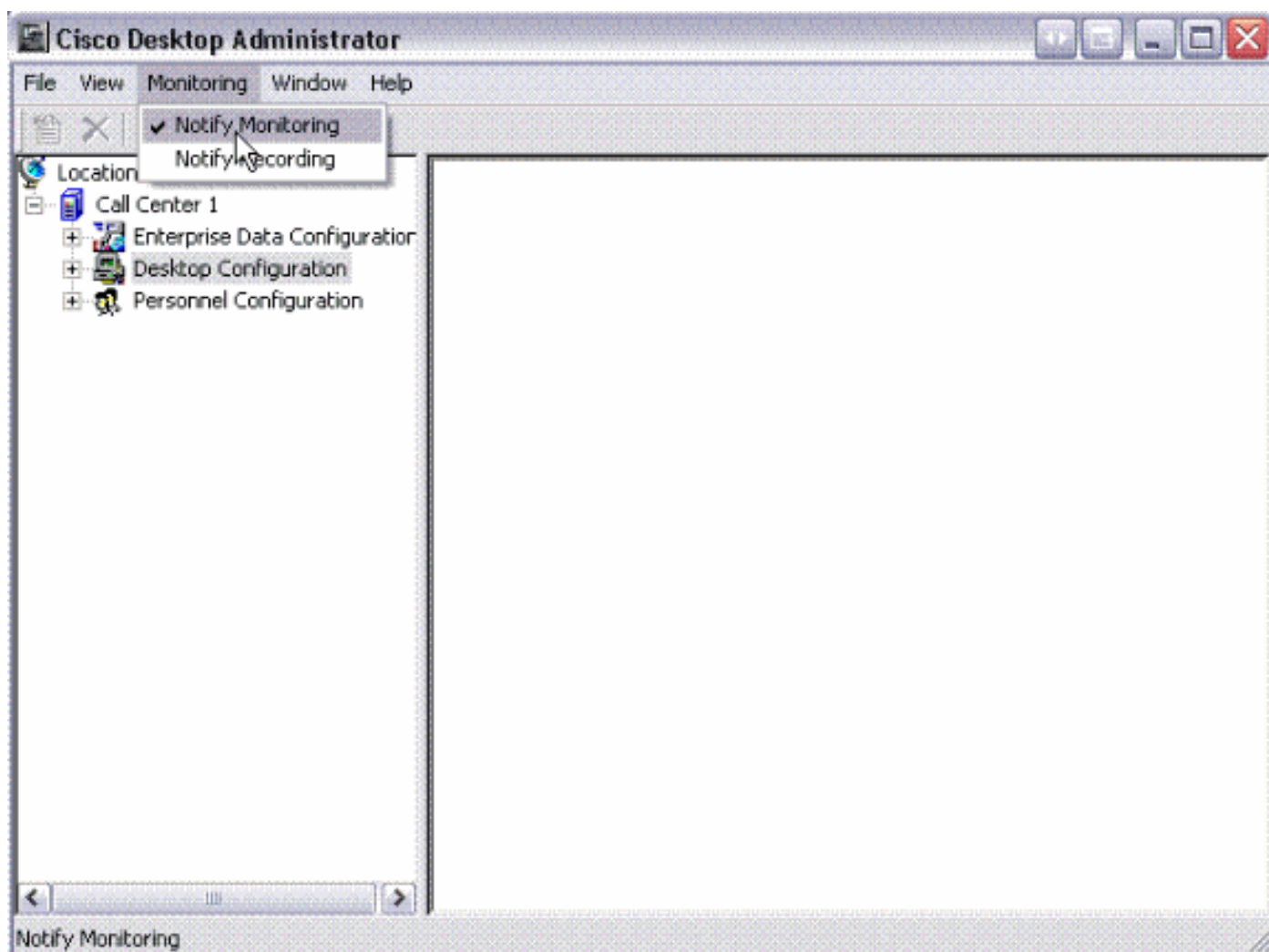
Dépanner

L'agent reçoit cet instantané : « Vous êtes surveillé par le superviseur »

Quand le superviseur essaye au contrôle silencieux l'agent, l'agent reçoit ce message instantané :

You are being monitored by supervisor

Afin de résoudre ce problème, ouvrez Cisco Desktop Administrator et cliquez sur la **configuration de bureau**. Allez au menu de **surveillance** au dessus suivant les indications de ce diagramme :



Décochez la **surveillance de notification**. Ceci arrête la notification de l'affichage.

Le CSD et le CAD affichent le service partiel

Exposition de services du Cisco Agent Desktop (CAD) et du Cisco Supervisor Desktop (CSD) ce message d'erreur : Enregistrement et surveillance dans l'état partiel.

Des services redémarrez d'enregistrement et VoIP moniteur de bureau pour résoudre ce problème.

Problème : Incapable de surveiller et enregistrer la Voix sur le Cisco Agent Desktop

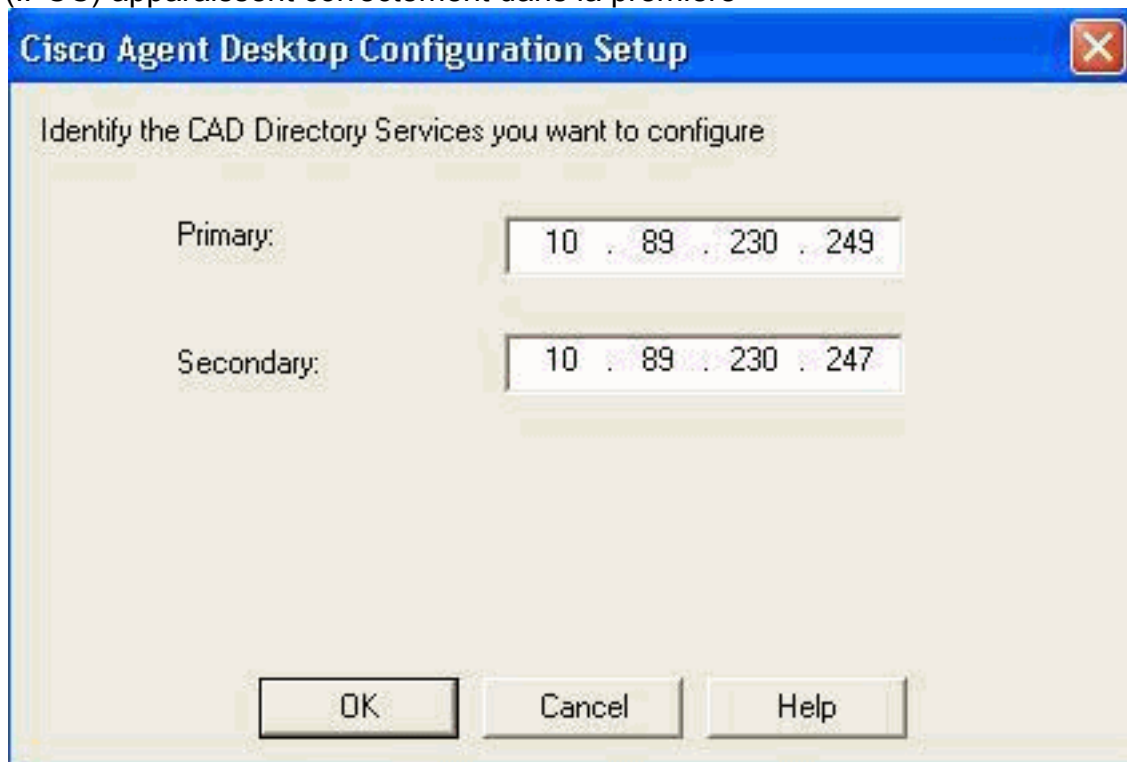
Le problème ne peut pas surveiller et enregistrer la Voix sur le Cisco Agent Desktop pour un certain agent.

Remarque: Intel (R) 82567 connexion LM-3 GigaNet est le network interface card (NIC) ce des travaux avec l'enregistrement de bureau de Cisco.

Solution

Terminez-vous ces étapes pour s'assurer et vérifier tous les détails de configuration qui sont associés à l'enregistrement/surveillance sont vérifiés :

1. Vérifiez cette liste de paramètres et de configurations à rencontrer pour que l'enregistrement fonctionne : Des téléphones d'agent/superviseur devraient être associés à leurs utilisateurs. Des téléphones d'agent/superviseur devraient être connectés à leurs PC. Les téléphones d'agent/superviseur devraient avoir l'ENVERGURE AU PORT PC activé au CallManager. Les postes de travail d'agent/superviseur doivent avoir un NIC qui prend en charge le 802.1Q. Des téléphones d'agent/superviseur sont associés avec l'utilisateur de RmJtapi. Exécutez cette procédure afin de confirmer que le registre de Cisco Agent Desktop est configuré pour les NIC appropriés : Exécutez la commande de **/all d'ipconfig** sur le PC d'agent afin de déterminer l'adresse IP actuelle pour le NIC branché au téléphone IP. Lancez **PostInstall.exe** du répertoire de **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** sur le PC d'agent. **Remarque:** La surveillance de bureau ne fonctionne pas si teaming est activé sur les cartes NIC. Assurez-vous que les adresses IP des serveurs exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC) apparaissent correctement dans la première

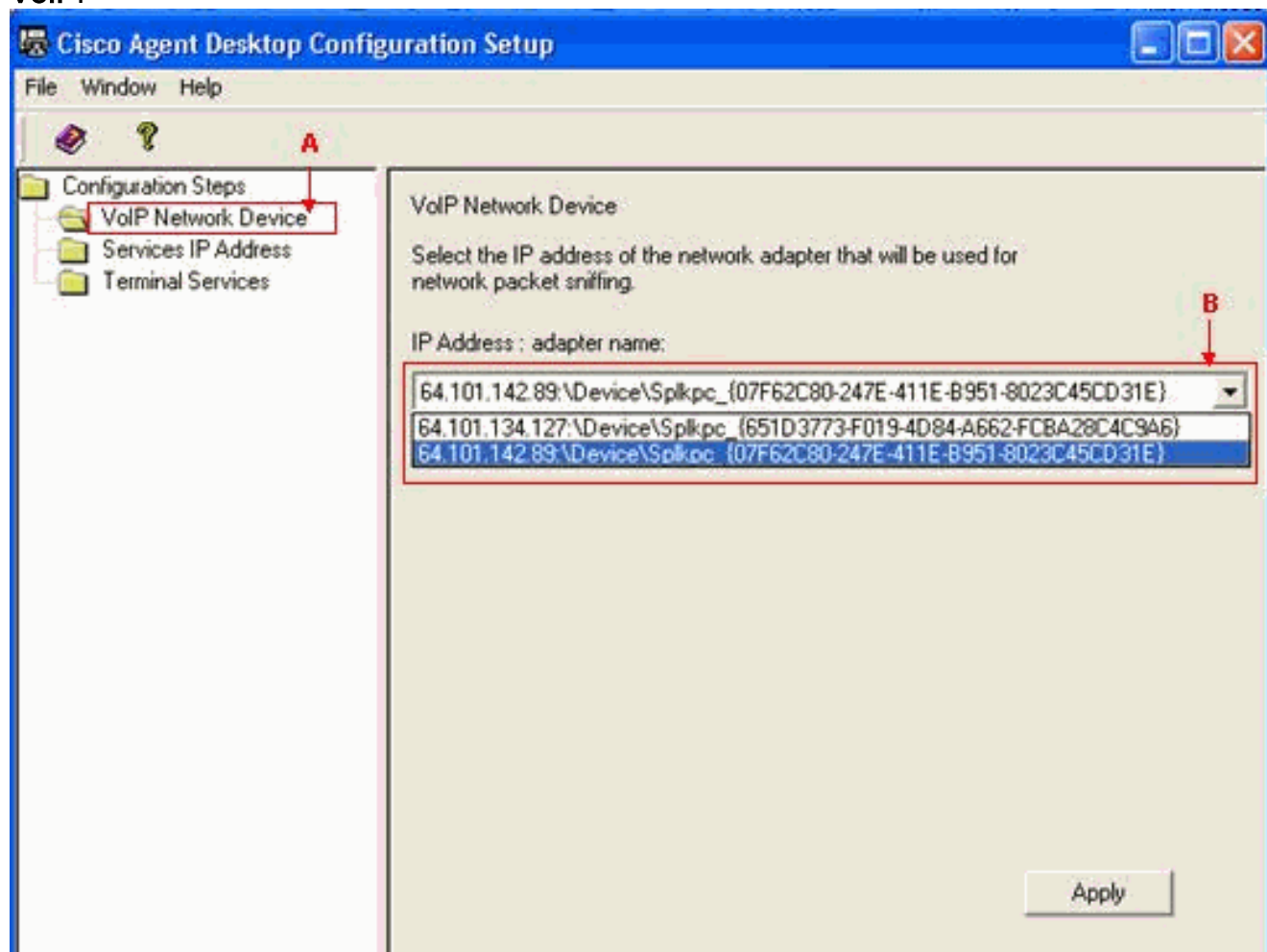


fenêtre.

Cliquez

sur **OK**. L'écran d'installation de configuration de Cisco Agent Desktop apparaît. Cliquez sur le répertoire de **périphérique de réseau**

VoIP.



Sélectionnez l'adaptateur approprié de la liste déroulante basée sur l'adresse IP actuelle. Cliquez sur Apply, et arrêtez la fenêtre. **Remarque:** Le NIC ne doit pas être configuré avec une adresse IP statique. L'adresse IP apparaît dans l'outil de PostInstall simplement comme une référence afin de la faciliter pour identifier l'adaptateur approprié.

2. Si les valeurs vérifiées ne sont pas correctes, alors rectifiez-le et redémarrez le PC. Si le serveur CRS qui exécute le moniteur VoIP fait installer deux NIC, le NIC pour le trafic normal CRS devrait être sur le dessus de la commande de grippage TCP/IP et le NIC pour le trafic de moniteur VoIP devrait être lié au TCP/IP derrière l'autre NIC. Si vous éprouvez une panne de début d'engine de CRA, la cause principale pourrait être une commande obligatoire incorrecte NIC.
3. Le nombre d'enregistrements ne doit pas être placé à ZÉRO. Complétez cette étape : De la page de gestion de Cisco Unified CCX, naviguez vers le **système > les paramètres de système** et placez le nombre du nombre d'enregistrements convenablement.
4. CUCM 5.x et ont plus tard une option de **codecs de la publicité G.722** dans le menu de paramètre d'entreprise. Veillez-vous pour l'avoir désactivé. C'est parce que la surveillance de bureau UCCX ne prend en charge pas G.722 des codecs.
5. Assurez-vous que la surveillance ne reçoit aucune erreur et fonctionne bien.
6. Assurez-vous que le **pare-feu Windows** est désactivé sur les appareils de bureau d'agent/superviseur.

Informations connexes

- [L'erreur du message d'erreur "CDAUI1000 tout en essayant de charger les données »](#)

[apparaît en essayant de configurer la surveillance silente/enregistrement](#)

- [Troubleshooting fait un pas et des logs exigés pour de bureau surveillant ne pas fonctionner dans UCCX](#)
- [Les superviseurs CAD reçoivent l'erreur avec la surveillance de bureau](#)
- [Configuration et déploiement de l'enregistrement et du contrôle silencieux dans CRS](#)
- [Le superviseur ne peut pas enregistrer un appel de l'agent - Service RASCAL non disponible](#)
- [Liste de vérification et guide de dépannage pour la surveillance de Cisco Agent Desktop](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)