

UCCX 7.x : Dépannez la surveillance d'agent et la question d'enregistrement

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Expositions de service de surveillance et d'enregistrement comme inactives](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Avec le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x, les superviseurs peuvent surveiller des agents, mais ne peuvent pas enregistrer. Ce document fournit des informations sur la façon dont dépanner cette question.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

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

Expositions de service de surveillance et d'enregistrement comme inactives

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 7.x, les superviseurs peuvent surveiller des agents, mais ne peuvent pas enregistrer. Le CAD et le Cisco Secure Desktop (CSD) affichent dans le service partiel. En outre, la surveillance et les expositions de service d'enregistrement comme inactives.

Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre ce problème :

1. Allez à **AppAdmin** > à **Control Center** et commencez le service de surveillance et d'enregistrement.
2. Assurez-vous que le port TCP 59005 est ouvert sur le serveur de bureau d'enregistrement de Cisco.
3. Si le serveur UCCX qui exécute le moniteur VoIP fait installer deux NIC, le NIC pour le trafic UCCX doit être sur le dessus de la commande de grippage TCP/IP et le NIC pour le trafic de moniteur VoIP doit être lié au TCP/IP derrière l'autre NIC. Si la commande obligatoire NIC n'est pas correcte, exécutez les étapes mentionnées dans les [questions silentes de surveillance/enregistrement utilisant le Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop](#).
4. Du serveur UCCX, allez à la clé de registre **HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Spanlink \ CAD \ serveur d'enregistrement et de lecture \ config** et changez le chemin au **_Audio de C:\Program Files\Cisco\Desktop**.
5. Redémarrez ces services :Moniteur de bureau de Cisco VoIPEnregistrement de bureau de CiscoEnregistrement et statistiques de bureau de Cisco

Informations connexes

- [Le superviseur ne peut pas enregistrer un appel de l'agent - Service RASCAL non disponible](#)
- [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](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)