

Pourquoi la lecture de la voix est-elle lente et déformée ?

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

La surveillance et l'enregistrement de Voix sont des caractéristiques du client de Cisco Supervisor Desktop de la distribution de contact intégré par IP (ICD). Ces caractéristiques permettent un superviseur silencieusement surveillent et enregistrent l'appel téléphonique d'un agent. Ce document décrit la raison pour laquelle surveillant et enregistrant des faire appel IP à deux Commutateur Cisco Catalyst 6509 différents échoue avec la Voix tordue dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Cisco CallManager
- IPCC Express de Cisco
- Configuration de Cisco Catalyst 6509

Composants utilisés

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

- Toutes les versions de Cisco CallManager
- Toutes les versions d'IPCC Express de Cisco

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 de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Informations générales](#)

Quand la panne de surveillance et d'enregistrement se produit, la topologie est installée, suivant les indications de la [figure 1](#).

Figure 1 : Topologie

[Problème](#)

En exécutant la surveillance et l'enregistrement de Voix entre deux agents sur le *même* commutateur du Catalyst 6509, la lecture de Voix est normale. Cependant, en exécutant la surveillance de Voix et l'enregistrement entre deux agents sur *différents* Commutateurs du Catalyst 6509, la lecture de Voix est lente et légèrement tordue.

[Solution](#)

Ce problème est une question de configuration de l'analyseur de port commuté par distant du Catalyst 6509 (RSPAN). En configurant RSPAN, l'installation de l'original RSPAN est VLAN RSPAN. Puisque le port de joncteur réseau fait partie du VLAN, il également surveille et enregistre tout le trafic au-dessus du port de jonction. Ceci crée un problème de duplication de paquet en cours de surveillance et enregistrement de Voix.

Pour réparer le problème de paquet dupliqué, changez la configuration RSPAN de VLAN RSPAN pour mettre en communication RSPAN. Des ports pour des serveurs de CallManager, d'IPCC Express et des agents (excepté des ports de jonction) devraient être configurés avec l'ENVERGURE de port. En configurant le port, configurez l'un ou l'autre de transit (Tx) ou le recevez (Rx), mais pas chacun des deux.

[Informations connexes](#)

- [Configuration de SPAN et de RSPAN](#)
- [Configurez et déployez la surveillance silencieuse et l'enregistrement en CRS](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)