

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle le superviseur n'enregistre pas un appel de l'agent dans un environnement de l'édition 3.0 de Cisco Unified Contact Center Express. Référez-vous à [UCCX 7.x : Dépannez la surveillance d'agent et la question d'enregistrement](#) pour les informations sur le problème lié semblable au Cisco Unified Contact Center Express 7.x.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Agent Desktop du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI)
- Commutateurs et Commutation LAN de Cisco

[Composants utilisés](#)

Les informations de ce document sont basées sur les versions de logiciel et matériel suivantes :

- Version 3.0 de Cisco Customer Response Solution

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](#)

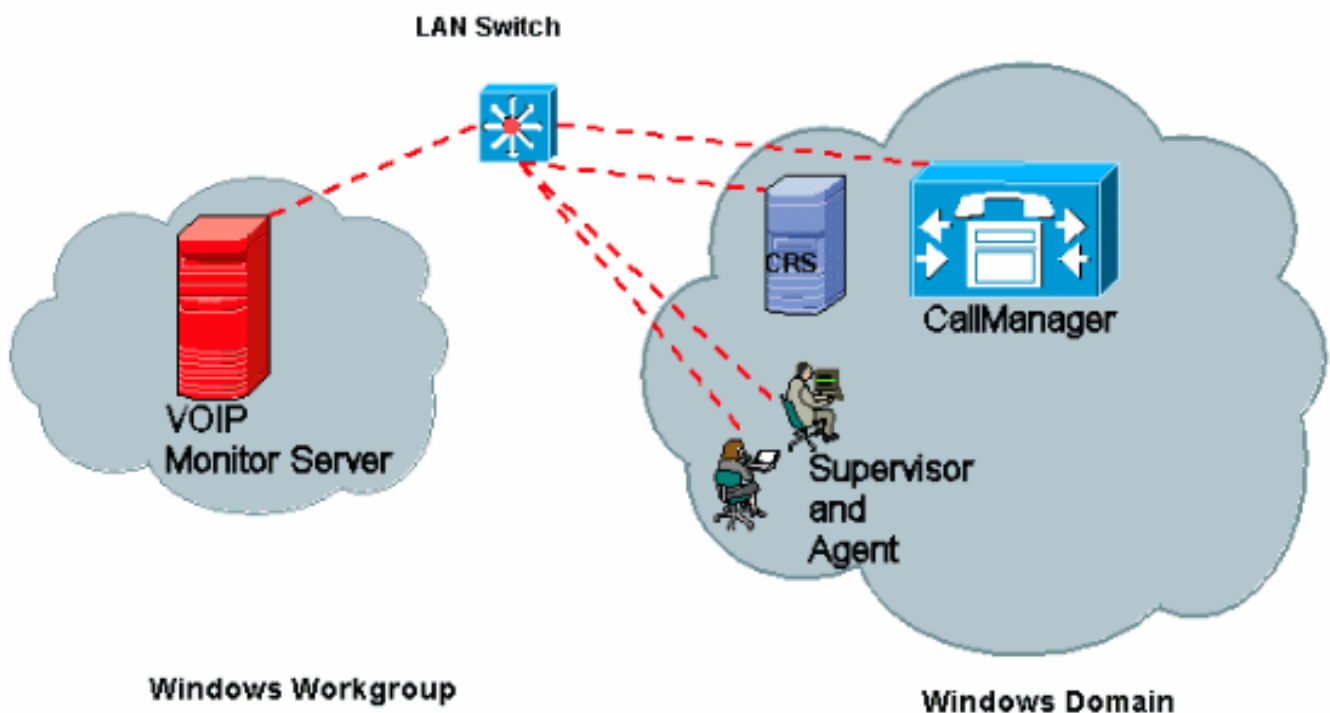
Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

The Voice au-dessus de serveur de moniteur IP (VoIP) active les caractéristiques silentes de surveillance et d'enregistrement dans le Cisco Agent Desktop. Afin d'accomplir ceci, il renifle le trafic réseau à et des Téléphones IP choisis, des Passerelles voix, et du Cisco CallManager. Si un superviseur surveille un appel, le récepteur est l'appareil de bureau du superviseur, où l'application cliente VoIP décode le flux voix et envoie la sortie à la carte son d'ordinateur du superviseur.

La topologie de réseau où l'incident se produit est affichée [dans la figure 1](#).

Figure 1 : [Topologie du réseau](#)



Problème

Quand le superviseur essaie de surveiller un appel de l'agent, le superviseur et les Agents Desktop reçoivent ce message d'erreur :

Solution

C'est une question d'autorisation d'accès au fichier. Puisque le superviseur et l'Agent Desktop appartiennent à un domaine, mais le serveur de moniteur VoIP appartient à un groupe de travail distinct, le superviseur et l'Agent Desktop n'ont pas assez de droits d'accès au répertoire de partage où les fichiers audios résident sur le serveur de moniteur VoIP.

Déplacez le serveur de moniteur VoIP au même domaine où le superviseur et l'Agent Desktop résident afin de résoudre le problème.



Remarque: Si vous ne pouvez pas enregistrer les appels des agents et de l'incapable d'écrire la

modification de l'état de l'agent au VAURIEN : GID=1168529382 Error=Client récupérant la connexion à l'erreur du serveur apparaît dans les logs, il indique l'un ou l'autre de ces derniers :

- La latence de réseau ou les problèmes de réseau sont présents.
- Ou, le service de VAURIEN prend un longtemps de répondre aux demandes du Cisco Agent Desktop.

Remarque: Dans ce cas, redémarrez le serveur CRS pendant des heures creuses afin de résoudre le problème.

[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](#) 
- [UCCX 7.x : Dépannez la surveillance d'agent et la question d'enregistrement](#)
- [Configurez et déployez la surveillance silente et l'enregistrement en CRS](#)
- [Échec de la connexion Cisco IPCC Express à Agent Desktop](#)
- [Administrateur IPCC Express incapable de se connecter après la configuration initiale](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)