

Liste de vérification et guide de dépannage pour la surveillance de Cisco Agent Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Liste de contrôle de bureau de surveillance](#)

[Collecte des informations après implémentation de la liste de contrôle](#)

[Informations supplémentaires](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit la liste de vérification pour les pannes du système de surveillance du bureau et présente également un guide de dépannage pour les situations où la mise en œuvre des éléments de la liste de vérification ne résout pas le problème dans un environnement Cisco Unified Contact Center Express.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified CallManager
- Cisco Unified Contact Center Express

Composants utilisés

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

- Version 4.1(x) ou 4.2(x) de Cisco Unified CallManager
- Version 4.0(X) 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.

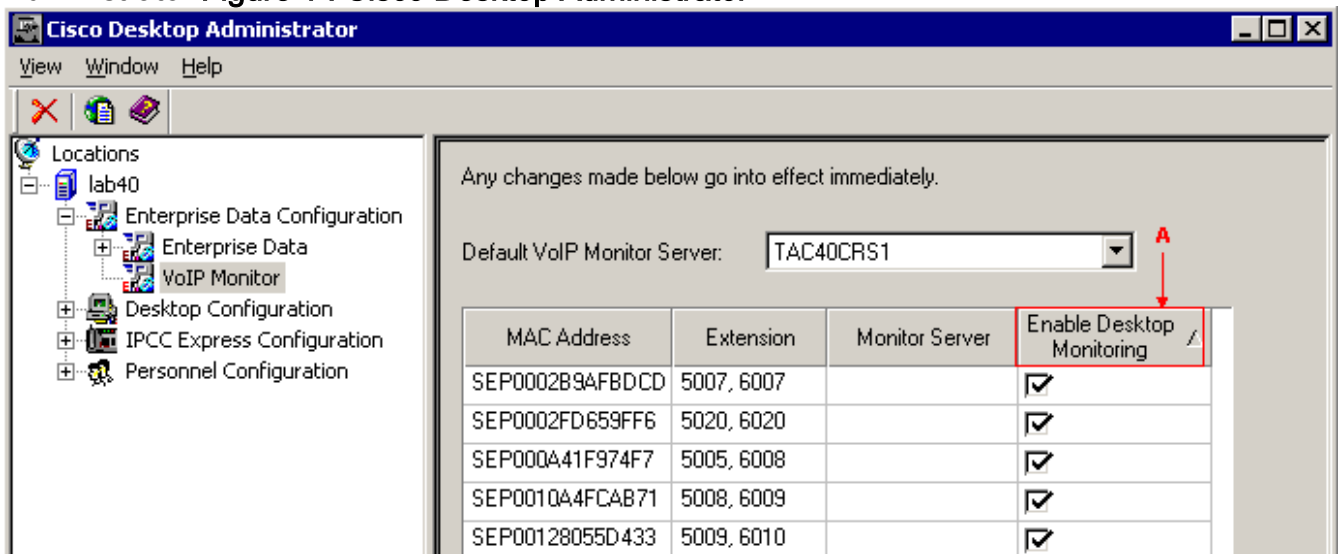
Conventions

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

Liste de contrôle de bureau de surveillance

Vérifiez ces éléments afin d'aider à isoler des problèmes et des questions avec la surveillance de bureau :

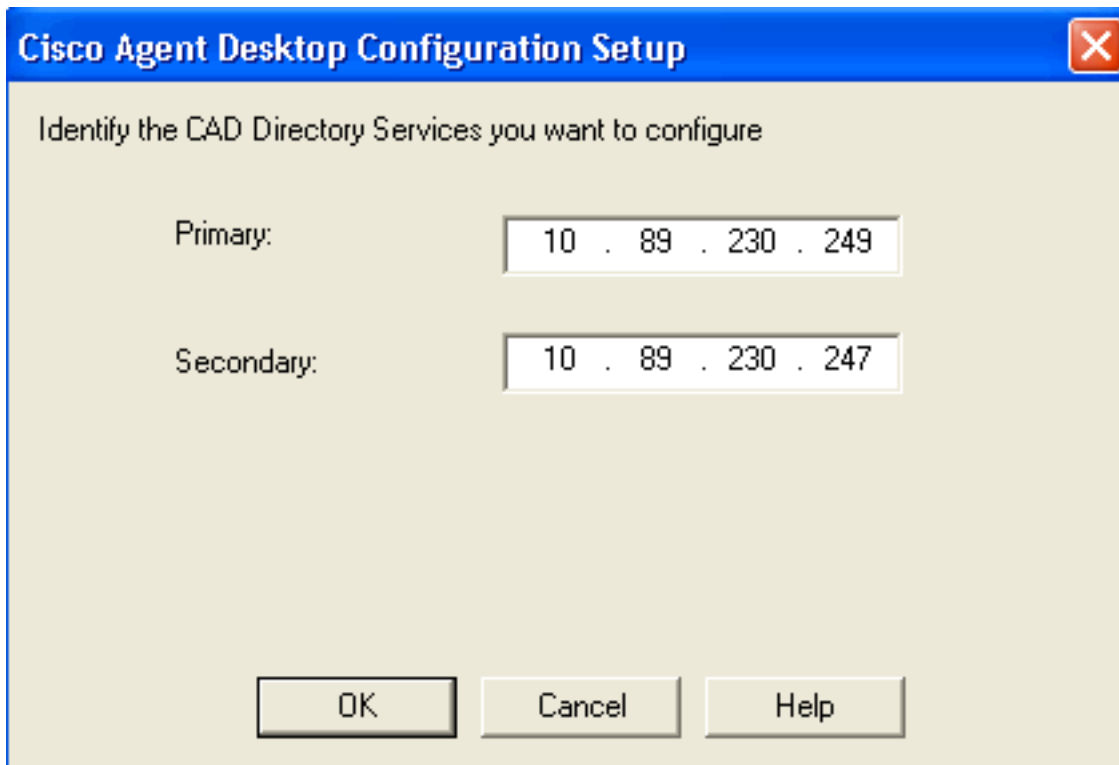
- Confirmez que le superviseur peut entendre d'autres bruits sur son PC, tel que des fichiers .wav, par les orateurs PC ou le casque.
- Confirmez que la **surveillance de bureau d'enable** est sélectionnée pour les périphériques appropriés dans la fenêtre de **moniteur VoIP** (voir la flèche A sur le [schéma 1](#)) de Desktop Administrator. **Figure 1 : Cisco Desktop Administrator**



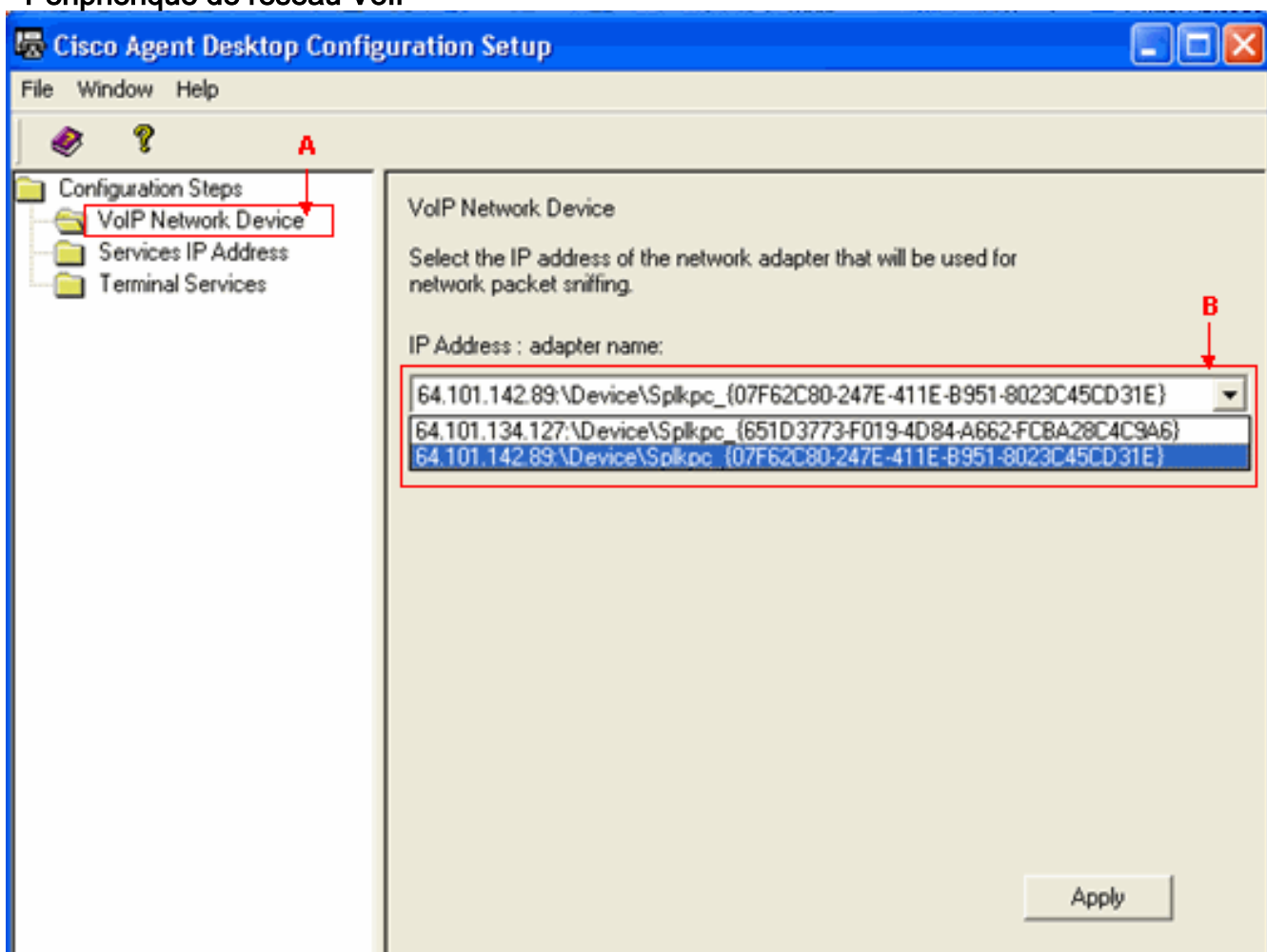
- Confirmez que les networks interface cards PC d'agent (NIC) sont branchés aux dos des Téléphones IP (**daisy-chained**).
- Si les agents utilisent les models de téléphone IP 7941, 7961, 7970, et/ou 7971, soyez sûr d'activer l'**envergure à l'établissement de port PC** (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)) sous la section de configuration spécifique de produit en configuration de téléphone pour le Cisco CallManager Administration. **Figure 2 : Configuration de téléphone - Envergure au port PC**

Product Specific Configuration	
Disable Speakerphone	<input type="checkbox"/>
Disable Speakerphone and Headset	<input type="checkbox"/>
Forwarding Delay*	Disabled
PC Port*	Enabled
Settings Access*	Enabled
Gratuitous ARP*	Enabled
PC Voice VLAN Access*	Enabled
Video Capabilities*	Disabled
Auto Line Select*	Disabled
Web Access*	Enabled
Days Display Not Active	< None > Sunday Monday
Display On Time	07:30
Display On Duration	10:30
Display Idle Timeout	01:00
Span to PC Port*	Enabled
Logging Display*	PC Controlled
Load Server	

- 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. Soyez sûr que les adresses IP des serveurs exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC) (voir le [schéma 3](#)) apparaissent correctement dans la première fenêtre. **Figure 3 :** Configuration de Cisco Agent Desktop installée - Identifiez les services d'annuaire CAD



Cliquez sur **OK**. L'écran d'installation de configuration de Cisco Agent Desktop apparaît (voir le [schéma 4](#)). Cliquez sur le périphérique de réseau VoIP (voir la flèche A sur le [schéma 4](#)). Sélectionnez l'adaptateur approprié de la liste déroulante (voir la flèche B sur le [schéma 4](#)) basé sur l'adresse IP actuelle. **Remarque:** Resélectionnez le périphérique approprié même si il apparaît déjà correctement dans ce domaine. **Figure 4 : Configuration de Cisco Agent Desktop installée - Périphérique de réseau VoIP**



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.

- Si le serveur CRS qui exécute le moniteur de la voix sur ip (VoIP) fait installer deux NIC, le NIC pour le trafic normal CRS devrait être sur le dessus de la commande de grappage 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. Afin de changer la commande obligatoire NIC, référez-vous à la [section Informations générales de l'engine de CRA ne commençant pas par la deuxième carte NIC installée](#). **Remarque:** La commande obligatoire incorrecte NIC peut avoir comme conséquence l'utilisation du CPU élevé sur le PC client de Cisco Agent Desktop.
- Certains NIC sont configurés par défaut pour éliminer des balises VLAN, qui ne permet pas à la surveillance de bureau pour fonctionner. Ces NIC ont édité des instructions pour que la façon les configure manuellement pour passer des balises VLAN : **Remarque:** Si votre NIC n'est pas répertorié ici, référez-vous à votre documentation NIC et/ou de constructeur de PC. [Intel PRO/100 et Intel PRO/1000](#)
- Afin d'exécuter la surveillance VoIP sur les téléphones de l'agent, le serveur IPCC doit connaître l'adresse MAC des téléphones qui exige consécutivement du serveur IPCC d'accéder à la base de données Cisco CallManager. Afin d'obtenir l'accès à la base de données Cisco CallManager, le serveur IPCC utilise le compte de CCMSERVICE comme laissez-passer. Il y a un compte de CCMSERVICE sur le Cisco CallManager et il y a un compte de CCMSERVICE sur le serveur IPCC. Le mot de passe pour ce service devrait être identique pour les deux serveurs. Sinon, Cisco Desktop Administrator reçoit l'incapable de se connecter au client d'odbc sur le message d'erreur PC tandis que l'administrateur essaye de visualiser la configuration de moniteur VoIP. Afin de synchroniser le mot de passe de CCMSERVICE sur les deux serveurs, vous devez utiliser l'AdminUtility sur le serveur Cisco CallManager et les **solutions de réponse de client AdminUtility** sur le serveur IPCC. Vous ne pouvez pas utiliser la Gestion d'utilisateur Windows pour remettre à l'état initial le mot de passe (parce que le mot de passe est chiffré).
- Si vous recevez le message d'erreur qui énonce le `splk_pcap_open_live()` a manqué. erreur d'errorBuf = de gestionnaire : pas assez de mémoire pour allouer le log de mémoire tampon de noyau en cas, il indique que votre moniteur VoIP indique un NIC qui est déconnecté ou désactivé. Vous pouvez réparer ceci quand vous exécutez le **courrier installez l'outil (PostInstall.exe)** sur le serveur CRS comme mentionné plus tôt dans ce document.

Collecte des informations après implémentation de la liste de contrôle

Si la surveillance toujours de bureau ne fonctionne pas après que la liste de contrôle soit mise en application, collectez et envoyez ces informations :

- Est-ce qu'un superviseur peut surveiller un agent à ce site ? Décrivez dans les détails.
- Les PC d'agent et de superviseur ont-ils plus d'un NIC activé sur leur PC respectif ?
- Qui fabrique les NIC, et qu'est-il le modèle et la version de gestionnaire des NIC installés dans les ces des PC d'agent et de superviseur ?
- Quel système d'exploitation (SYSTÈME D'EXPLOITATION) le Cisco Agent Desktop et le Supervisor Desktop exécute-t-il en fonction à ce site ?

- Quel modèle de téléphone IP est utilisé par les superviseurs et les agents à ce site ?
- Choisissez un agent qui ne peut pas être surveillé et collectez ces informations de son PC : La sortie de la commande de `/all d'ipconfig` Exportez ces clés de registre, y compris toutes les sous-clés, aux fichiers de `.txt` mais pas aux fichiers `.reg`

```
:\HKEY_Local_Machine\SYSTEM\ControlSet001
\HKEY_Local_Machine\SYSTEM\CurrentControlSet
\HKEY_Local_Machine\SOFTWARE\Spanlink
```

Informations supplémentaires

Ce sont quelques autres liens liés à la surveillance de bureau qui peuvent également être d'assistance :

- [La qualification des cartes Ethernet pour la surveillance de Cisco Agent Desktop](#) contient la procédure pour que la façon qualifie les NIC, qui exige deux PC de client, un hub, SnifferPro (ou un autre module qui peuvent ENVOYER une trame), et le **fichier VLANSamplePackets.cap** Téléchargez le VLANSamplePackets.cap de [SoftwareDownloads \(registeredcustomers\)](#) seulement).
- [Les networks interface cards \(NIC\) ont testé avec Cisco CTI/OS et le contrôle silencieux de Cisco Agent Desktop -- L'information de référence](#) répertorie les combinaisons certain NIC/driver/OS que Cisco a testées.
- Si les agents et/ou les superviseurs sont sur le Windows 2000, envisagez d'activer le Qualité de service (QoS) sur leurs NIC. Sur quelques NIC, QoS force les NIC pour ne pas jeter les balises VLAN. Référez-vous au [contrôle de trafic de QoS dans le Windows 2000](#) pour des détails.

Informations connexes

- [Intel PRO/100 et Intel PRO/1000](#)
- [Guides d'utilisateur de Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Le Cisco Unified Contact Center Express installent et améliorent des guides](#)
- [Qualification des cartes Ethernet pour la surveillance de Cisco Agent Desktop](#)
- [Les networks interface cards \(NIC\) ont testé avec Cisco CTI/OS et le contrôle silencieux de Cisco Agent Desktop -- L'information de référence](#)
- [Contrôle de trafic de QoS dans le Windows 2000](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)