

UCCX 7.x: Risoluzione dei problemi di registrazione e monitoraggio degli agenti

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Il servizio di monitoraggio e registrazione è inattivo](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Con Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x, i supervisor possono monitorare gli agenti, ma non possono registrare. In questo documento viene spiegato come risolvere il problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano su Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Il servizio di monitoraggio e registrazione è inattivo

Con Cisco Unified Contact Center Express 7.x, i supervisori sono in grado di monitorare gli agenti, ma non di registrare. Sia CAD che Cisco Secure Desktop (CSD) vengono visualizzati in modalità parziale. Inoltre, il servizio di monitoraggio e registrazione è inattivo.

Soluzione

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Andare su **AppAdmin > Control Center** e avviare il servizio di monitoraggio e registrazione.
2. Verificare che la porta TCP 5905 sia aperta sul server di registrazione desktop Cisco.
3. Se sul server UCCX su cui è in esecuzione il monitor VoIP sono installate due schede NIC, la scheda NIC per il traffico UCCX deve trovarsi all'inizio dell'ordine di binding TCP/IP e la scheda NIC per il traffico del monitor VoIP deve essere associata al protocollo TCP/IP dietro l'altra scheda NIC. Se l'ordine di binding delle schede NIC non è corretto, eseguire i passaggi indicati in [Problemi di monitoraggio/registrazione invisibili all'utente tramite Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop](#).
4. Dal server UCCX, andare alla chiave del Registro di sistema **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Recording e Playback Server\config** e modificare il percorso in **C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio**.
5. Riavvia i servizi seguenti: Cisco Desktop VoIP Monitor, Registrazione desktop Cisco, Registrazione e statistiche Cisco Desktop

Informazioni correlate

- [Il supervisore non può registrare la chiamata di un agente. Il servizio RASCAL non è disponibile](#)
- [Quando si tenta di configurare il monitoraggio e la registrazione invisibili all'utente, viene visualizzato il messaggio di errore "CDAUI1000 Error while try to load the data" \(Errore durante il caricamento dei dati\)](#)
- [Procedura di risoluzione dei problemi e log necessari per il monitoraggio dei desktop che non funzionano in UCCX](#)
- [I supervisori CAD ricevono un errore relativo al monitoraggio dei desktop](#)
- [Configurazione e distribuzione di monitoraggio e registrazione invisibili all'utente in CRS](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)