

# Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop を使用したサイレント モニタリング/録音の問題

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題を検出する](#)

[トラブルシューティング](#)

[エージェントはこのポップアップを受け取ります: 「スーパバイザによって監視されています」](#)

[CSD および CAD は PARTIAL SERVICE 状態を示します](#)

[問題: 音声 エージェントデスクトップを on Cisco 監視し、記録することが不可能](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、エージェント コールの再生または録音中の音声の歪みの考えられる原因について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) の機能
- ネットワーキングに関する経験
- Cisco Agent Desktop

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6 または それ以降
- Cisco Agent Desktop バージョン 4.6 および それ 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始して

います。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

## [表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## [問題を検出する](#)

スーパーバイザ デスクトップからエージェントの無声モニタおよびレコード機能がアクティブになるとき、音がありませんまたは音はコールのモニタかレコード部分で歪めることができます。

無声モニタおよびレコードが以前にはたらいた場合、これらの問題を特定および解決するためにこれらのステップを確認して下さい:

- スーパーバイザが1つのエージェントを一度に監視することを確認して下さい。しかし複数のエージェントを一度に記録できます。
- スーパーバイザ ログがデスクトップで開いている場合、それらは監視しないか、または記録しますコールをできません。
- ネットワークの音声メッセージ交換を監視するために、Voice over IP (VoIP) 監視サーバーはポート監視のために設定された Cisco Catalyst スイッチのポートに接続する必要があります。このポートはスイッチ型ポートアナライザ (SPAN) ポートを通してコールセンターのためのすべての音声トラフィックを受信する必要があります。すべての電話はこのスイッチに接続する必要があります。注: SPAN ポートを使用するとき Cisco Catalyst スイッチのためのいくつかの制限があります。その他の情報に関しては [SPAN \(Cisco Catalyst 5000 シリーズ スイッチ\) の設定](#) を参照して下さい。デジタル音声メッセージ交換を確認のために使用できるようにする場合、Cisco Catalyst スイッチの SPAN ポートの音声パケットを監視するのにネットワーク アナライザを使用できます。無音モニタリングの過程において重複パケットを見る場合、それは音声パケットを二度見るといえるしです。Cisco Catalyst スイッチの全体の voice VLAN の一方だけを監視することをこの問題を解決するために、確認して下さい。一方受信の (RX) または送信 (TX) パケットしか意味しません。
- VoIP サーバにマルチプルネットワーク インターフェイス カード (NIC) があつたら、Cisco Catalyst スイッチが IP アドレスと正しく識別されるようにして下さいパケットを受信するはずである。
- Microsoft Windows NT プロファイルでは、.wav ファイルが見つけれられるファイルサーバーの共有ドライブにアクセスできることを確認して下さい。
- .wav ファイルに記録される 0 サイズ ファイルがデータを示さない 1 KB のファイルサイズがないことを確認して下さい。 .wav ファイルの命名規則は配当基準日 (YYYYMMDD)、記録時刻 (HHMMSS)、およびユーザー定義型 (N ユーザ) が含まれています。
- またスーパーバイザ PC のサウンドカードが不完全だったかどうか確認するのに Media Player ユーティリティを使用できます。

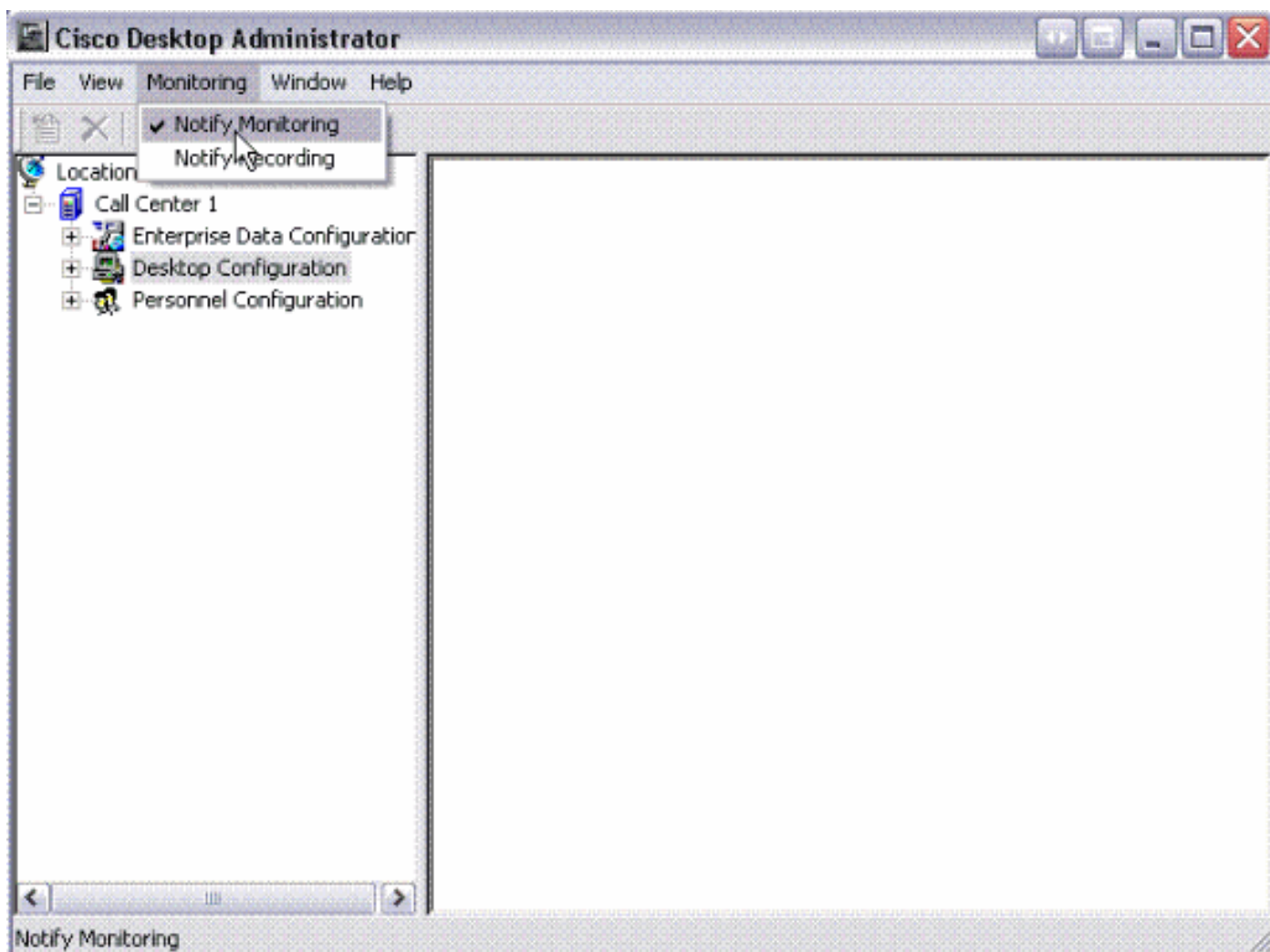
## [トラブルシューティング](#)

[エージェントはこのポップアップを受け取ります: 「スーパーバイザによって監視されています」](#)

スーパーバイザが無声モニタにエージェントを試みるとき、エージェントはこのポップアップメッセージを受け取ります:

You are being monitored by supervisor

この問題を解決するために、Cisco デスクトップ管理者を開き、デスクトップ設定をクリックして下さい。このダイアグラムに示すように上で **Monitoring** メニューに行ってください:



呼出モニタリングのチェックを外して下さい。これは表示するから通知を停止します。

### CSD および CAD は PARTIAL SERVICE 状態を示します

Cisco Agent Desktop (CAD) および Cisco Supervisor Desktop (CSD) サービスはこのエラーメッセージを表示します:。

この問題を解決するためにデスクトップ記録および VoIP Monitor サービスを再開して下さい。

### 問題: 音声 エージェントデスクトップを on Cisco 監視し、記録することが不可能

問題はエージェントのための音声 エージェントデスクトップを on Cisco 監視し、記録できていません。

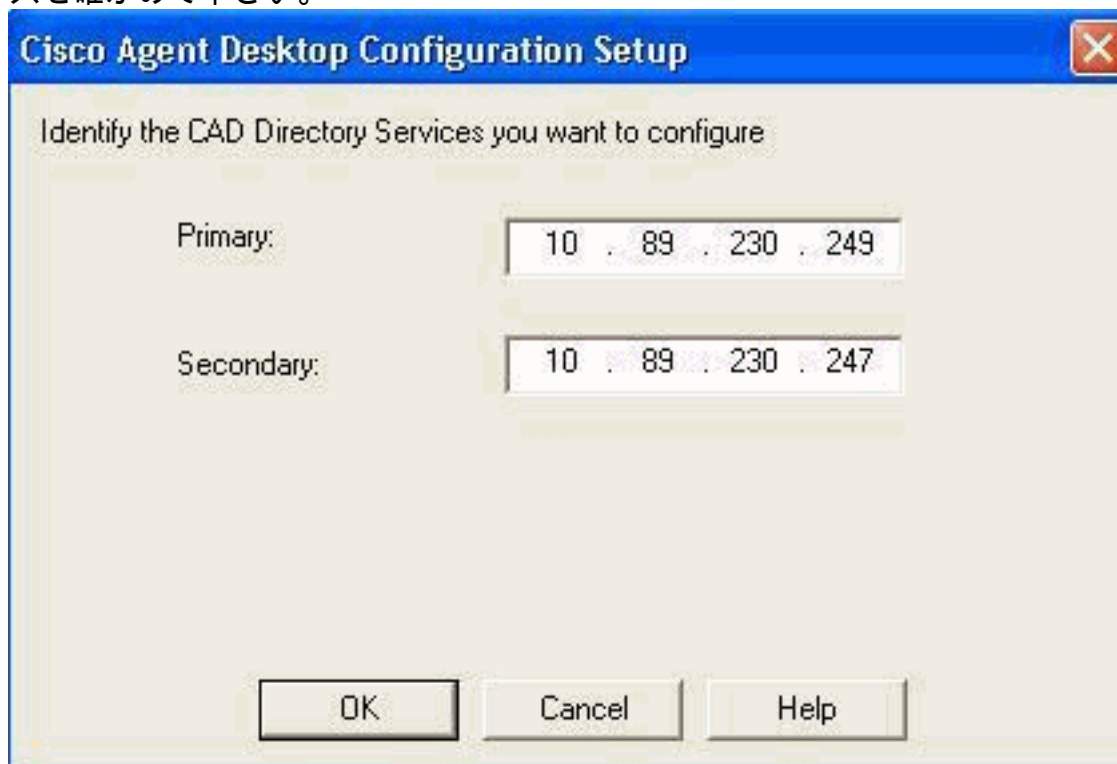
注: Intel (R) 82567 は Cisco デスクトップ記録を使用する LM-3 GigaNet 接続 Network

Interface Cards ( NIC ) です。

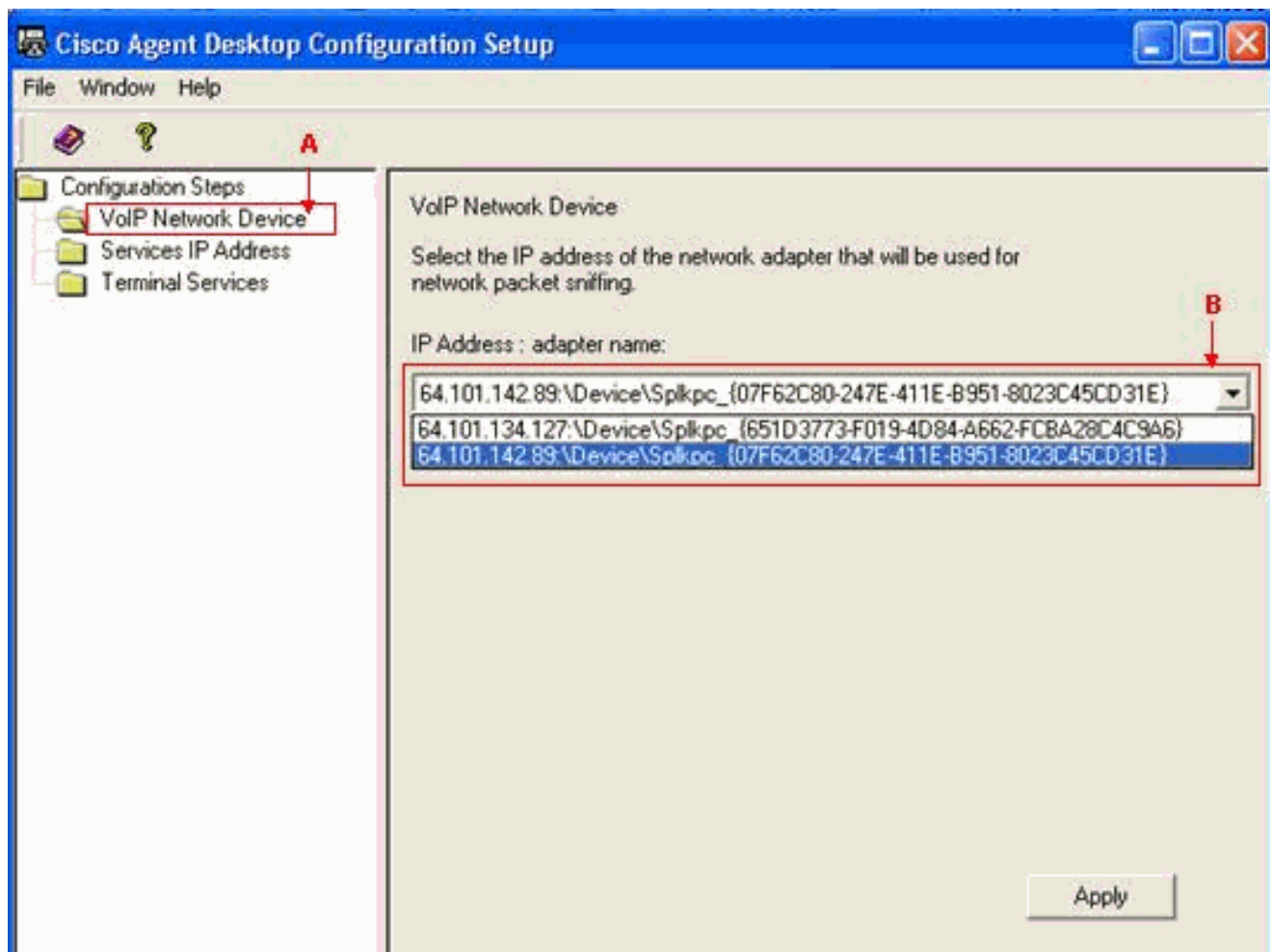
## 解決策

確認するためにこれらのステップを完了すれば/モニタリングに記録関連付けられるすべてのコンフィギュレーションの詳細を確認するためにチェックされます:

1. 記録がはたらくことができるように会うべきパラメータおよび設定のこのリストをチェックして下さい:エージェント/スーパーバイザ電話はユーザに対応づける必要があります。エージェント/スーパーバイザ電話は PC に接続する必要があります。エージェント/スーパーバイザ電話は CallManager で有効になる PCポートに SPAN があるはずでず。エージェント/スーパーバイザワークステーションは 802.1Q をサポートする NIC がなければなりません。エージェント/スーパーバイザ電話は RmJtapi ユーザと対応づけられます。Cisco Agent Desktop レジストリが適切な NIC のために設定されることを確認するためにこのプロシージャを行って下さい:IP Phone にプラグインされる NIC のための現在の IP アドレスを判別するためにエージェント PC の `ipconfig /all` コマンドを実行して下さい。エージェント PC の C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin フォルダから `PostInstall.exe` を起動させて下さい。注: デスクトップモニタリングは団結が NIC カードで有効になる場合はたつきません。最初のウィンドウにきちんと現われるために Cisco IP Contact Center ( IPCC ) Express サーバの IP アドレスを確かめて下さい。



[OK] をクリックします。Cisco Agent Desktop 設定 セットアップスクリーンは現われます。VOIPネットワーク デバイス フォルダをクリックして下さい。



現在の IP アドレスに基づいてドロップダウン リストから適切なアダプタを選択して下さい。『Apply』をクリックし、ウィンドウをシャットダウンして下さい。注: NIC は静的 IP アドレスで設定される必要がありません。適切なアダプタを識別することもっと簡単にするために IP アドレスは PostInstall ツールのように参照単に現われます。

2. 確認された値が正しくない場合、それを調整し、PC をリブートして下さい。CRS サーバに VoIP モニタを実行するインストールされる 2 NIC がある場合正常な CRS トラフィックのための NIC は TCP/IP バインド順序の上であり、VoIP モニタトラフィックのための NIC は他の NIC の後ろの TCP/IP に結合する必要があります。CRA エンジン 開始する失敗を経験する場合、根本的な原因は不正確な NIC バインディングの順序であるかもしれません。
3. レコード・カウントはゼロに設定されてはなりません。次の手順を実行します。Cisco Unified CCX 管理 ページから、**System > System** パラメータにナビゲートし、レコード・カウントの番号を正しく設定して下さい。
4. CUCM 5.x およびそれ以降にエンタープライズ パラメータ メニューで**アダプタサイズ G.722** コーデック オプションがあります。それをディセーブルにするために確かめて下さい。これは UCCX デスクトップ モニタリングが G.722 コーデックをサポートしないという理由によります。
5. モニタリングがエラーを受け取らないし、うまく働くことを確かめて下さい。
6. Windows ファイアウォールがエージェント/スーパーバイザ デスクトップでディセーブルにされることを確かめて下さい。

## 関連情報

- [Silent Monitoring/Recording を設定しようとする時、エラー メッセージ「CDAUI1000 Error while trying to load the data」が表示される](#)

- [デスクトップに必要な Troubleshooting ステップおよびログ UCCX ではたらかないことのモニタ](#)
- [デスクトップ モニタリングの CAD スーパーバイザ受信エラー](#)
- [CRS でのサイレント モニタリングと録音の設定および展開](#)
- [スーパーバイザがエージェントのコールを録音できない - RASCAL サービスが使用できない](#)
- [デスクトップ モニタリングのチェックリストおよびトラブルシューティング ガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)