

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[モニタリングおよび記録サービスは非アクティブとして示します](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) によって 7.x/8.x、スーパーバイザはエージェントを監視できまじたりしかし記録できません。このドキュメントでは、これらの問題をトラブルシューティングする方法を説明します。

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

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x に基づいています。

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。

モニタリングおよび記録サービスは非アクティブとして示します

Cisco Unified Contact Center Express 7.x では、スーパーバイザがエージェントを監視できますが、録音はできません。CAD および Cisco Secure Desktop 両方 (CSD) は PARTIAL_SERVICE

状態で示します。また、モニタリングおよび記録サービスは非アクティブとして示します。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. AppAdmin > コントロールセンターに行き、モニタリングおよび記録サービスを開始して下さい。
2. TCPポート 59005 が Cisco デスクトップ Recording Server で開くことを確かめて下さい。
3. UCCX 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 UCCX 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。NIC バインディングの順序が正しくない場合、[Cisco Agent Desktop スーパーバイザ デスクトップを使用して述べられる無音モニタリング/記録問題](#)でステップを実行して下さい。
4. UCCX サーバから、レジストリキー HKEY_LOCAL_MACHINE \ソフトウェア\ Spanlink \ CAD \記録およびプレーバック サーバ\ config に行き、C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio にパスを変更して下さい。
5. これらのサービスを再開して下さい: Cisco デスクトップ VoIP モニタ Cisco デスクトップ記録 Cisco デスクトップ記録および統計情報

関連情報

- [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](#)
- [Silent Monitoring/Recording を設定しようとする、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](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)