

UCCX 7.x : エージェントのモニタと記録の問題のトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[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ように示します](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

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](#)

この資料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。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[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ように示します

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) は部分的なサービスで示します。また、モニタリングおよび記録サービスは非アクティブように示します。

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 にバインド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導入](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)