

# 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

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

この資料は Cisco Unified Contact Center Express 版 3.0 環境のエージェント コールを記録しスーパーバイザがなぜ損うか 1 つの原因を記述したものです。 [UCCX 7.x](#) を参照して下さい; Cisco Unified Contact Center Express 7.x に同じような関する問題の情報のための [エージェント モニタリングおよび記録問題を解決して下さい](#)。

## 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 Customer Response Solutions ( CRS )
- コンピュータ テレフォニー インテグレーション ( CTI ) エージェントデスクトップ
- Ciscoスイッチおよび LAN スイッチング

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Ciscoカスタマー 応答ソリューション バージョン 3.0

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

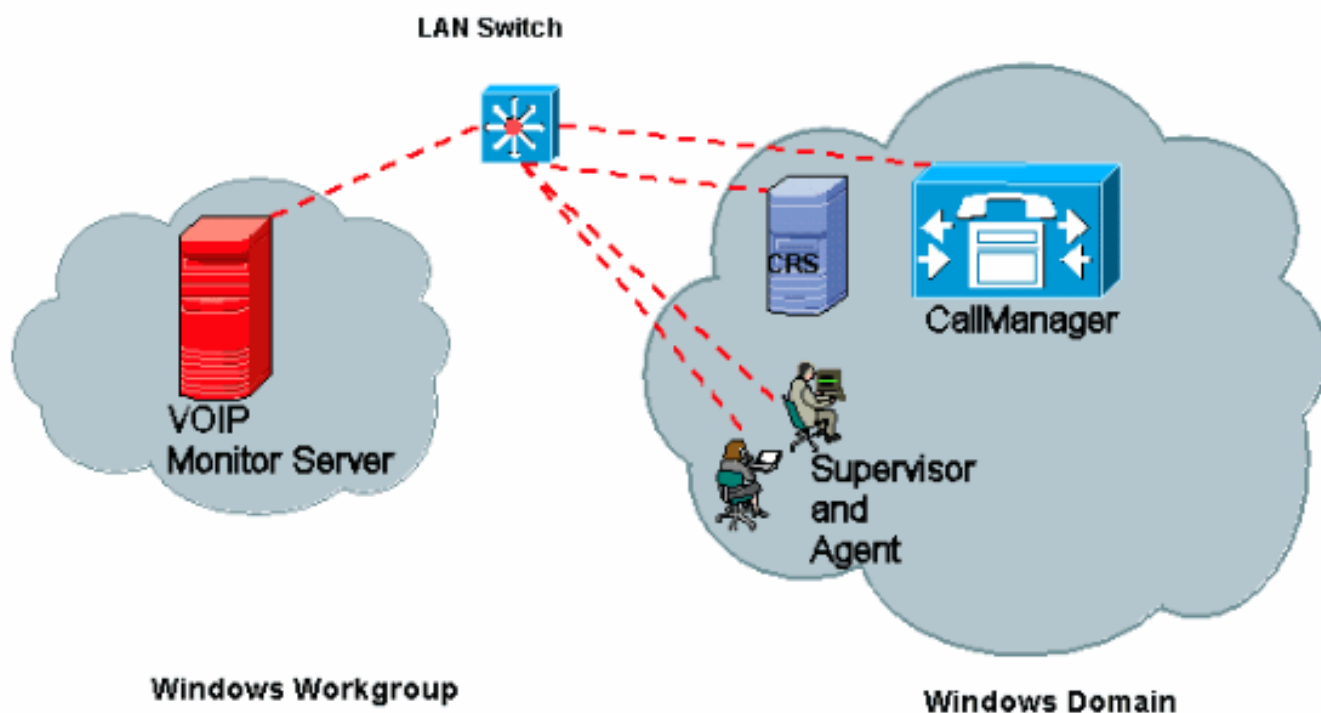
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 背景説明

Voice over IP (VoIP) 監視サーバーは Cisco Agent Desktop の無音モニタリングおよび記録機能を有効にします。これを達成するために、それはネットワークトラフィックを出入して選択します IP 電話、音声ゲートウェイおよび Cisco Unified CallManager をスニффイングします。スーパーバイザがコールを監視する場合、レシーバは VoIP クライアントアプリケーションが音声ストリームをデコードし、スーパーバイザのコンピュータ サウンドカードに出力を送るスーパーバイザのデスクトップです。

事件が起こるネットワーク トポロジは [図 1](#) 示されています。

図 1： ネットワーク トポロジ



## 問題

スーパーバイザがエージェント コールを監視することを試みるときスーパーバイザおよびエージェントデスクトップは両方このエラーメッセージを受け取ります：

```
The RASCAL service is not available.
```

## 解決策

これはファイル アクセス 権限問題です。スーパーバイザおよびエージェントデスクトップが両方ドメインに属するが、VoIP モニタサーバが別のワークグループに属するので、スーパーバイザはおよびエージェントデスクトップに音声ファイルが VoIP モニタサーバに常駐する共有 ディレクトリに十分なアクセス 権がありません。

問題を解決するためにスーパーバイザおよびエージェントデスクトップが住む同じドメインに VoIP モニタサーバを移動して下さい。

注: RASCAL エージェントおよびの呼び出しを記録することができなければ: GID=1168529382  
Error=Client ログに、それ示しますこれらのどちらかを現われます:

- ネットワーク 待ち時間がネットワーク上の問題はあります。
- または、RASCAL サービスは Cisco Agent Desktop からの要求に対応されるのに長い時間をかけます。

注: この場合、問題を解決するためにオフピーク の 時間の間に CRS サーバをリブートして下さい。

## 関連情報

- [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](#)
- [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](#)
- [CRS でのサイレント モニタリングおよび録音の設定と展開ページ](#)
- [Cisco IPCC Express が Agent Desktop にログインできない](#)
- [初期設定後に、IPCC Express 管理者がログインできない](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)