

# Problemas de gravação/monitoração silenciosa usando o desktop supervisor do Cisco Agent Desktop

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Detecção do problema](#)

[Troubleshooting](#)

[O agente recebe este pop-up: "You are being monitored by supervisor"](#)

[O CSD e o CAD mostram o serviço parcial](#)

[Problema: Incapaz de monitorar e gravar a Voz no Cisco Agent Desktop](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve causas possíveis da distorção do som durante a reprodução ou o registro em chamadas de agentes.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Funcionalidade do Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Background de rede
- Cisco Agent Desktop

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Cisco ICM versão 4.6 ou posterior
- Cisco Agent Desktop versão 4.6 e posteriores

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Detecção do problema

Na área de trabalho do supervisor, quando o recurso de registro e monitoramento silencioso de um agente está ativado, não há som algum ou o som pode ser distorcido na parte de monitoramento ou registro da chamada.

Se o monitoramento e registro silencioso funcionou anteriormente, analise estas etapas para isolar e resolver esses problemas:

- Verifique se o supervisor monitora um agente de cada vez. Você pode, contudo, gravar diversos agentes ao mesmo tempo.
- Se o log do supervisor estiver aberto na área de trabalho, não será possível monitorar nem gravar uma chamada.
- A fim de monitorar conversações da Voz na rede, a Voz sobre o server do monitor IP (VoIP) deve ser conectada a uma porta no interruptor do Cisco catalyst que foi configurado para o Monitoramento de portas. Essa porta deve receber todo o tráfego de voz para o centro de chamadas através da porta Switched Port Analyzer (SPAN). Todos os telefones devem ser conectados a esse switch. **Nota:** Há algumas restrições para o switch Cisco Catalyst quando você usa a porta SPAN. Consulte [Configurações do SPAN \(Cisco Catalyst 5000 Series Switches\)](#) para obter mais informações. Se você disponibilizar a conversa da voz digitalizada para análise, poderá usar o analisador de rede para monitorar os pacotes de voz na porta SPAN do switch Cisco Catalyst. Se você observar pacotes duplicados no processo do monitoramento silencioso, é um indício de que vê o pacote de voz duas vezes. A fim de resolver esse problema, verifique se você está monitorando somente um lado de toda a VLAN de voz no switch Cisco Catalyst. Um lado significa apenas pacotes de entrada (RX) ou de saída (TX).
- Se o servidor VoIP tiver várias placas de interface da rede (NIC, Network Interface Card), certifique-se de que o switch Cisco Catalyst esteja identificado corretamente com o endereço IP suportado para receber os pacotes.
- No perfil do Microsoft Windows NT, verifique se você tem o acesso à unidade de compartilhamento no servidor de arquivos no qual os arquivos .wav estão localizados.
- Verifique se o arquivo .wav não tem um tamanho de 1 KB, que indica um arquivos de tamanho 0 ou nenhum dado gravado. A convenção de nomenclatura do arquivo .wav contém a data de gravação (AAAAMMDD), o tempo de gravação (HHMMSS) e o tipo de usuário (usuário N).
- Você também pode usar o utilitário media player para verificar se a placa de som no PC do supervisor está com defeito.

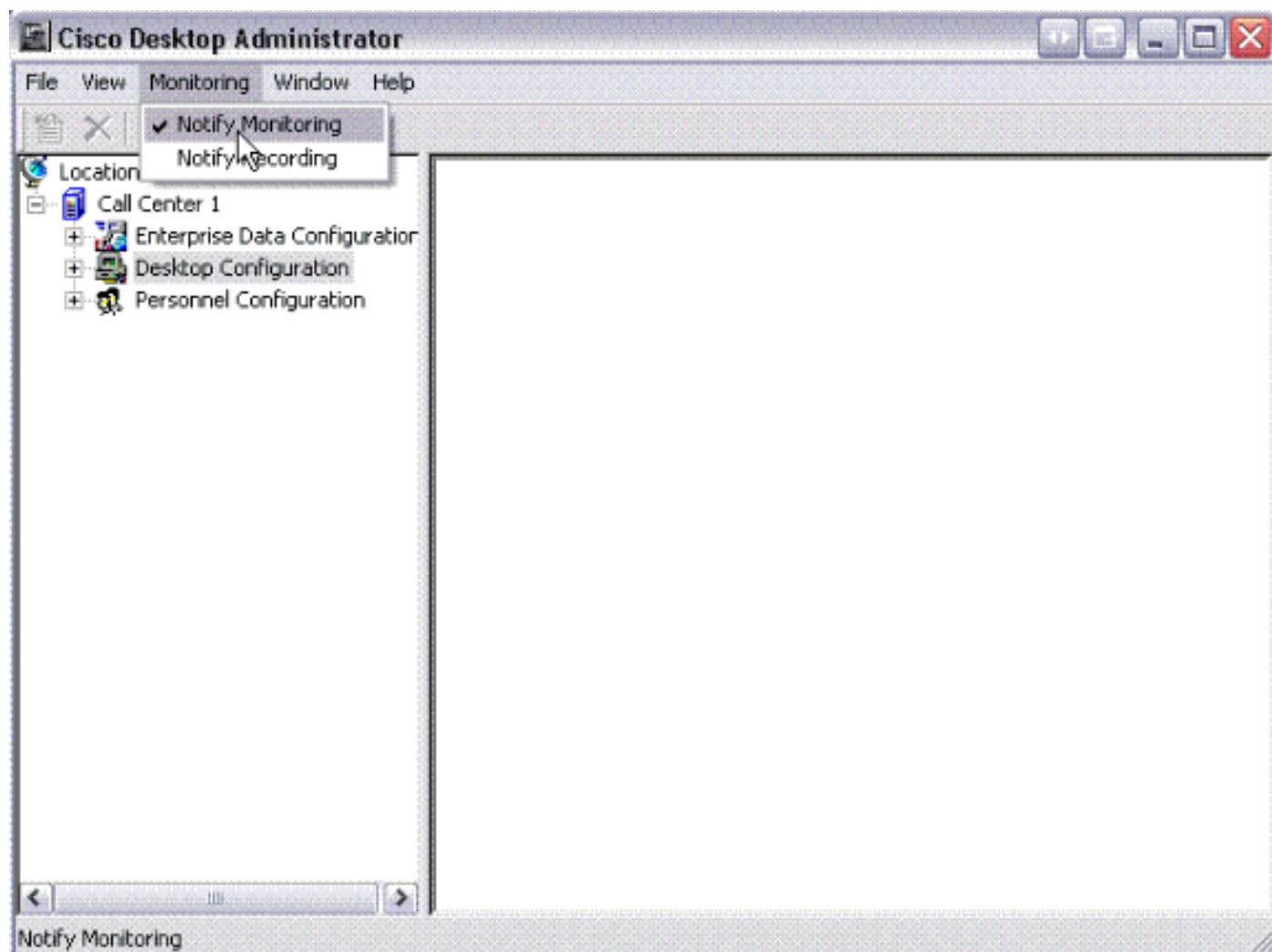
## Troubleshooting

### O agente recebe este pop-up: "You are being monitored by supervisor"

Quando o supervisor tenta silenciar o monitor do agente, este recebe a seguinte mensagem de pop-up:

You are being monitored by supervisor

Para resolver esse problema, abra o Cisco Desktop Administrator e clique em **Desktop Configuration**. Vá até o menu **Monitoring** na parte superior, como mostra esta figura:



Desmarque **Notify Monitoring**. Isto para a notificação da indicação.

### O CSD e o CAD mostram o serviço parcial

O Cisco Agent Desktop (CAD) e do supervisor desktop de Cisco serviços (CSD) mostram esta Mensagem de Erro: *Gravação & monitoração no status parcial*.

Reinicie a gravação e os serviços de monitor voip do Desktop para resolver esta edição.

## Problema: Incapaz de monitorar e gravar a Voz no Cisco Agent Desktop

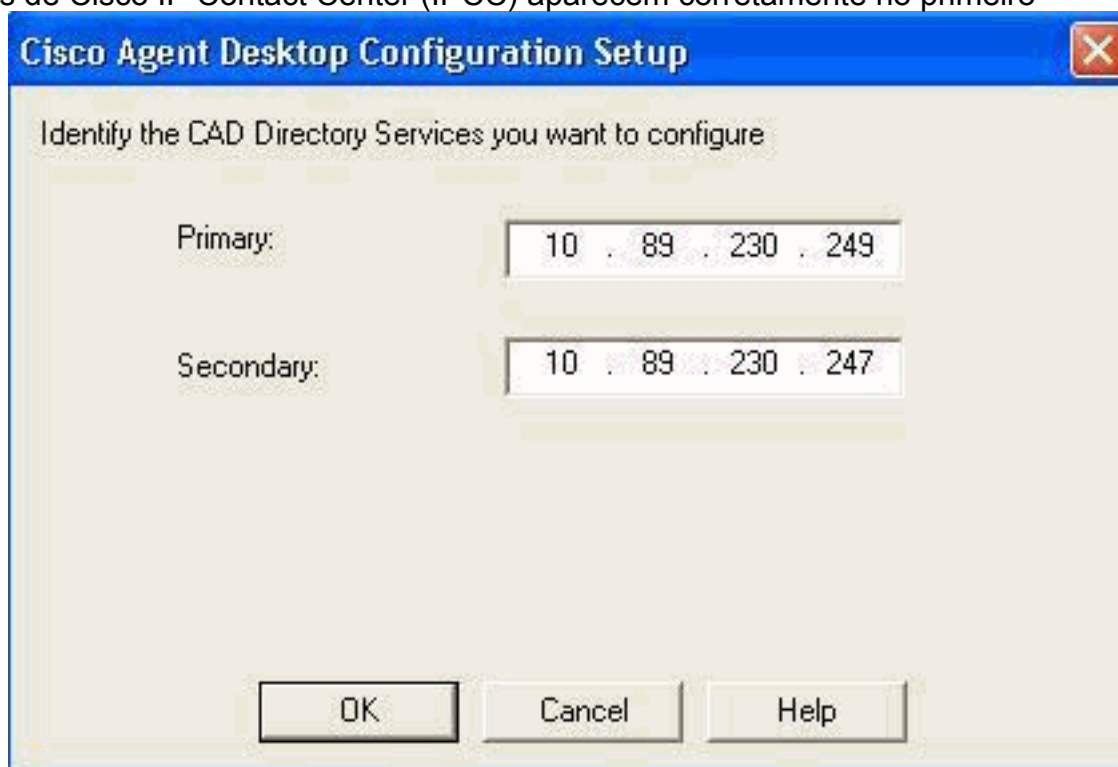
O problema não está podendo monitorar e gravar a Voz no Cisco Agent Desktop para algum agente.

**Nota:** Intel (R) 82567 conexão LM-3 GigaNet são o Network Interface Cards (NIC) esse trabalhos com gravação do desktop Cisco.

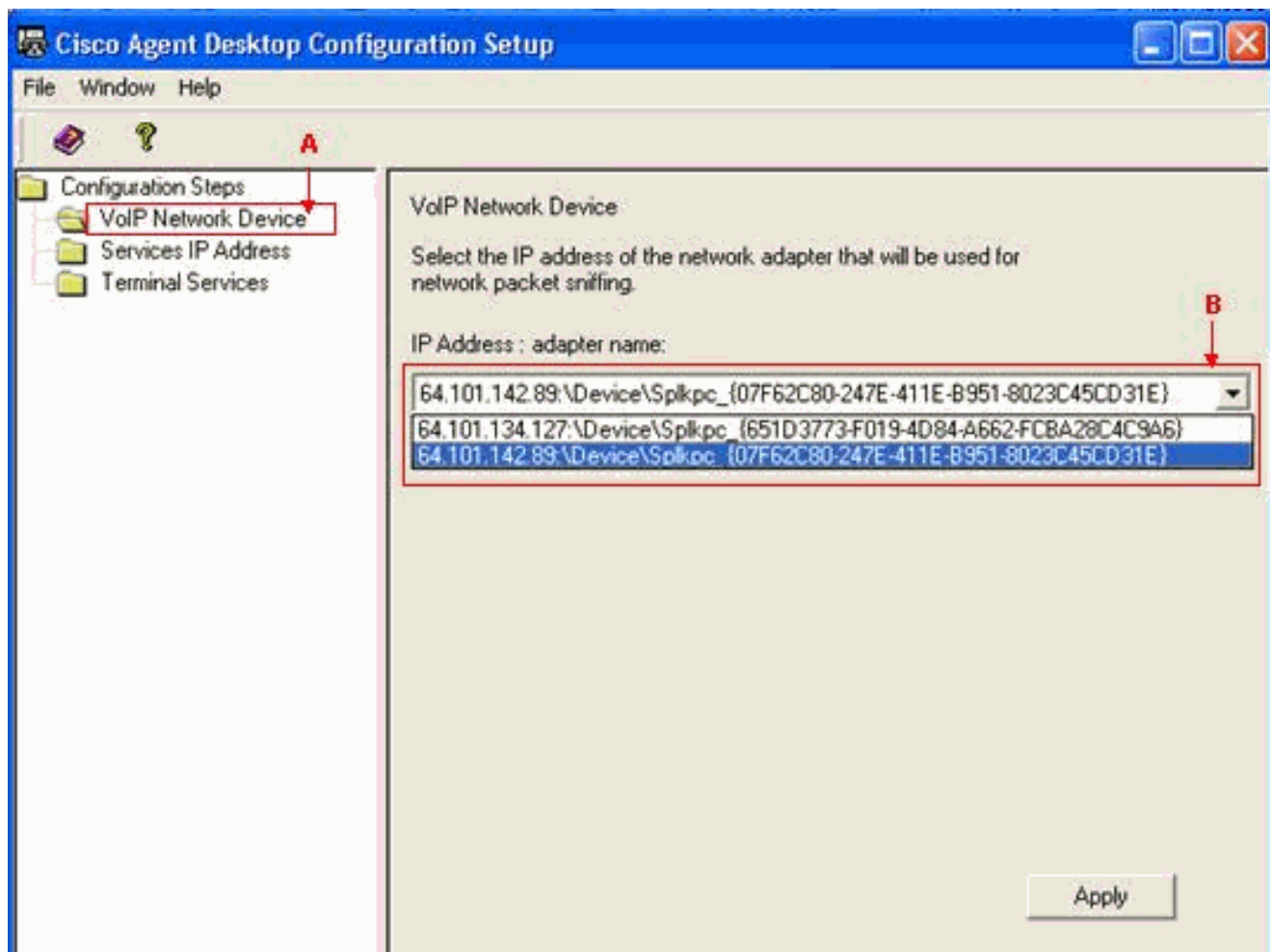
## Solução

Termine estas etapas para assegurar e para verificar todos os detalhes de configuração que são associados à gravação/monitoração são verificados:

1. Verifique esta lista de parâmetros e de ajustes a ser encontrados para que a gravação trabalhe: Os telefones do agente/supervisor devem ser associados a seus usuários. Os telefones do agente/supervisor devem ser conectados a seus PC. Os telefones do agente/supervisor devem ter o PERÍODO À PORTA DE PC permitida no CallManager. O agente/estações de trabalho de supervisor deve ter um NIC que apoie o 802.1Q. Os telefones do agente/supervisor são associados com o usuário de RmJtapi. Execute este procedimento a fim confirmar que o registro do Cisco Agent Desktop está configurado para os NIC apropriados: Execute o comando de **/all do ipconfig** no agente PC a fim determinar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT atual para o NIC obstruído no telefone IP. Lance **PostInstall.exe do dobrador de C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** no agente PC. **Nota:** A monitoração do Desktop não trabalha se o equipe é permitido nos cartões NIC. Certifique-se que os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT dos server expressos de Cisco IP Contact Center (IPCC) aparecem corretamente no primeiro



indicador. Clique em **OK**. A tela de instalação da configuração do Cisco Agent Desktop aparece. Clique o dobrador do **dispositivo da rede voip**.



Selecione o adaptador apropriado da lista de drop-down baseada no endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT atual. O clique **aplica**, e fecha o indicador. **Nota:** O NIC não tem que ser configurado com um endereço IP estático. O endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT aparece na ferramenta de PostInstall simplesmente como uma referência a fim a facilitar identificar o adaptador apropriado.

2. Se os valores verificados não estão corretos, a seguir retifique-o e recarregue-o o PC. Se o servidor CRS que executa o monitor VoIP tem dois NIC instalado, o NIC para o tráfego normal CR deve estar na parte superior da ordem do ligamento TCP/IP e o NIC para o tráfego do monitor VoIP deve ser limitado ao TCP/IP atrás do outro NIC. Se você experimenta uma falha de início de Engine CRA, a causa de raiz pôde ser um ordem de associação incorreto NIC.
3. A contagem de gravação não deve ser ajustada a ZERO. Termine esta etapa: Da página de administração unificada Cisco CCX, navegue ao **sistema > aos parâmetros de sistema** e ajuste o número da contagem de gravação apropriadamente.
4. CUCM 5.x e têm mais tarde uma opção do **codec de G.722 do anúncio** no menu do parâmetro empresarial. Certifique-se de você tê-lo desabilitado. Isto é porque a monitoração do Desktop UCCX não apoia o codec de G.722.
5. Certifique-se de que monitorar não recebe nenhum erro e trabalha muito bem.
6. Certifique-se de que o **Windows Firewall** está desabilitado no agente/supervisores desktop.

## [Informações Relacionadas](#)

- [O erro do Mensagem de Erro "CDAUI1000 ao tentar carregar os dados" parece ao tentar configurar o monitoramento silencioso/gravação](#)

- [Etapas e logs de Trobleshooting exigidos para o Desktop que monitora o trabalho em UCCX](#)
- [Os supervisores CAD recebem o erro com monitoração do Desktop](#)
- [Configurar e Implantar o Silent Monitoring and Record no CRS](#)
- [O supervisor não pode gravar o atendimento de um agente - o serviço do PATIFE não está disponível](#)
- [Lista de verificação e guia de Troubleshooting da monitoração do Desktop](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)