

UCCX 7.x: Pesquise defeitos a monitoração do agente e a edição da gravação

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Mostras do serviço da monitoração e da gravação como inativas](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Com Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x, os supervisores podem monitorar agentes, mas não podem gravar. Este original fornece a informação em como pesquisar defeitos esta edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

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.

Mostras do serviço da monitoração e da gravação como inativas

Com Cisco Unified Contact Center Express 7.x, os supervisores podem monitorar agentes, mas não podem gravar. o CAD e o Cisco Secure Desktop (CSD) mostram no serviço parcial. Também, a monitoração e as mostras do serviço da gravação como inativas.

Solução

Execute estas etapas a fim resolver esta edição:

1. Vá ao **AppAdmin** > ao **Control Center** e comece o serviço da monitoração e da gravação.
2. Certifique-se de que a porta TCP 59005 está aberta no server da gravação do desktop Cisco.
3. Se o server UCCX que executa o monitor VoIP tem dois NIC instalado, o NIC para o tráfego UCCX 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 o ordem de associação NIC não está correto, execute as etapas mencionadas em [edições do monitoramento silencioso/gravação usando o supervisor desktop do Cisco Agent Desktop](#).
4. Do server UCCX, vá à chave de registro **HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Spanlink \ CAD \ server da gravação e do playback \ configuração** e mude o trajeto ao **_Audio** de **C:\Program Files\Cisco\Desktop**.
5. Reinicie estes serviços: Monitor VoIP do desktop CiscoGravação do desktop CiscoGravação e estatísticas do desktop Cisco

Informações Relacionadas

- [O supervisor não pode gravar o atendimento de um agente - o serviço do PATIFE não está disponível](#)
- [O erro do Mensagem de Erro "CDAUI1000 ao tentar carregar os dados" parece ao tentar configurar o monitoramento silencioso/gravação](#)
- [Etapas e logs de Troubleshooting 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](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)