

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O monitoramento de voz e a gravação são características do cliente do supervisor desktop de Cisco do Integrated Contact Distribution IP (ICD). Estas características permitem um supervisor silenciosamente monitorar e gravar a chamada telefônica de um agente. Este documento descreve a razão que monitorando e gravando do IP chama dois Cisco Catalyst 6509 Switch diferentes falha com Voz distorcida em um ambiente de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express
- Configuração do Cisco catalyst 6509

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Todas as versões do CallManager da Cisco
- Todas as versões do Cisco IPCC Express

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.

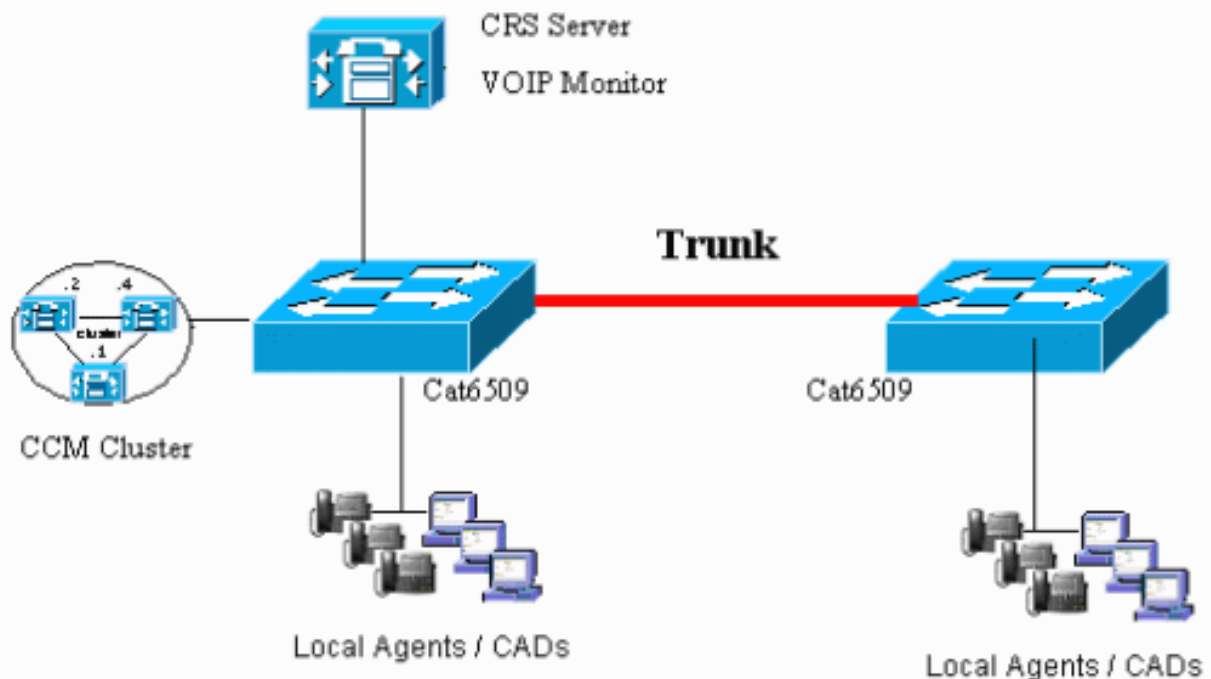
[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Informações de Apoio](#)

Quando a falha da monitoração e da gravação ocorre, a topologia estabelece-se, segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Topologia



Problema

Ao executar o monitoramento de voz e ao gravá-lo entre dois agentes no *mesmo* Catalyst 6509 Switch, o playback da Voz é normal. Contudo, ao executar o monitoramento de voz e ao gravá-lo entre dois agentes em Catalyst 6509 Switch *diferentes*, o playback da Voz é lento e distorcido levemente.

Solução

Este problema é um problema de configuração remoto do Switched Port Analyzer do Catalyst 6509 (RSPAN). Ao configurar o RSPAN, a instalação original RSPAN é VLAN RSPAN. Desde que a porta de tronco é parte do VLAN, igualmente monitora e grava todo o tráfego sobre a porta de entroncamento. Isto cria um problema de duplicação de pacote em processo do monitoramento de voz e da gravação.

Para fixar o problema do pacote duplicado, mude a configuração rspan de VLAN RSPAN para mover o RSPAN. As portas para o CallManager, os servidores IPCC Express e os agentes (exceto portas de entroncamento) devem ser configuradas com PERÍODO da porta. Ao configurar a porta, configurar um ou outro trânsito (Tx) ou receba-o (RX), mas não ambos.

Informações Relacionadas

- [Configurando o PERÍODO e o RSPAN](#)
- [Configurar e distribua o monitoramento silencioso e a gravação nos CR](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)