

O supervisor não pode gravar o atendimento de um agente - o serviço do PATIFE não está disponível

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o supervisor não grava um atendimento do agente em um ambiente do 3.0 da edição do Cisco Unified Contact Center Express. Refira [UCCX 7.x: Pesquise defeitos a monitoração do agente e a edição da gravação](#) para obter informações sobre as edições similares relativas ao Cisco Unified Contact Center Express 7.x.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Área de trabalho do agente da integração de telefonia e computador (CTI)
- Switch Cisco e Comutação LAN

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware:

- Versão 3.0 das soluções de resposta do cliente Cisco

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.

Informações de Apoio

The Voice sobre o server do monitor IP (VoIP) permite as características do monitoramento silencioso e da gravação no Cisco Agent Desktop. A fim realizar isto, aspira o tráfego de rede a e dos Telefones IP seletos, do Gateways de voz, e do CallManager da Cisco. Se um supervisor monitora um atendimento, o receptor é o desktop do supervisor, onde o aplicativo do cliente de VoIP descodifica o fluxo de voz e envia a saída à placa de som do computador do supervisor.

A topologia de rede onde o incidente acontece é mostrada em [figura 1](#).

Figura 1: Topologia de rede

Problema

Quando o supervisor tenta monitorar um atendimento do agente, o supervisor e as áreas de trabalho do agente recebem este Mensagem de Erro:

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

Solução

Esta é uma edição da permissão de acesso de arquivo. Desde que o supervisor e a área de trabalho do agente pertencem a um domínio, mas o servidor de monitoramento de voip pertence a um grupo de trabalho separado, o supervisor e a área de trabalho do agente não têm bastante direitos de acesso ao diretório da parte onde os arquivos de áudio residem no servidor de monitoramento de voip.

Mova o servidor de monitoramento de voip para o mesmo domínio onde o supervisor e a área de trabalho do agente residem a fim resolver o problema.

Nota: Se você é incapaz de gravar os atendimentos dos agentes e do incapaz redigir a alteração de estado de agente ao PATIFE: GID=1168529382 Error=Client que recupera a conexão ao erro do servidor aparece nos logs, ele indica qualquer uma destes:

- A latência da rede ou as questões de rede estão presente.
- Ou, o serviço do PATIFE toma um muito tempo responder aos pedidos do Cisco Agent Desktop.

Nota: Neste caso, recarregue o servidor CRS durante horas fora de pico a fim resolver a edição.

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 Troubleshooting exigidos para o Desktop que monitora o trabalho em UCCX](#)
- [UCCX 7.x: Pesquise defeitos a monitoração do agente e a edição da gravação](#)
- [Configurar e distribua o monitoramento silencioso e a gravação nos CR](#)
- [Falha no Cisco IPCC Express ao Iniciar Sessão no Agent Desktop](#)
- [IPCC Express Administrator incapaz de entrar após a configuração inicial](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)