

Проблемы скрытого наблюдения и записи с использованием супервизора настольного компьютера Cisco Agent Desktop

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Выявление неполадки](#)

[Устранение неполадок](#)

[Агент получает всплывающее сообщение: "Вы под контролем администратора"](#)

[CSD и CAD показывают частичное обслуживание](#)

[Проблема: Неспособный контролировать и сделать запись голоса на Cisco Agent Desktop](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В данном документе описаны возможные причины искажения звука во время воспроизведения или записи при вызовах агента.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функциональные возможности Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Основы построения сети
- Cisco Agent Desktop

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Cisco ICM версии 4.6 и более поздние
- Cisco Agent Desktop версии 4.6 и более поздние

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Выявление неполадки

Из Supervisor Desktop, когда включена функция записи и скрытого контроля агента, нет звука или звук искажён на участке осуществления контроля или записи вызова.

Если скрытый контроль и запись исправно функционировали до этого, просмотрите указанные ниже действия для локализации и устранения таких неполадок:

- Убедитесь, что Supervisor осуществляет контроль только одного агента в каждый момент времени. Однако записывать можно несколько агентов одновременно.
- Если журнал Supervisor открыт в Desktop, они не могут контролировать и записывать вызов.
- Для мониторинга речевых диалогов в сети, Передача голоса по IP (VoIP), Сервер Монитора должен быть связан с портом на коммутаторе Cisco Catalyst, который был настроен для мониторинга портов. Этот порт должен получать весь речевой трафик для центра обработки вызовов через порт анализатора коммутируемых портов (SPAN). Все телефоны должны быть подключены к этому коммутатору. **Примечание:** Существуют некоторые ограничения для коммутатора Cisco Catalyst при использовании Порта SPAN. [Дополнительную информацию см. в Настройка SPAN \(коммутаторы Cisco Catalyst 5000 Series\).](#) Если оцифрованный речевой сигнал предоставляется для анализа, можно использовать сетевой анализатор для контроля речевых пакетов на порту SPAN коммутатора Cisco Catalyst. Появление дублированных пакетов в процессе скрытого мониторинга указывает на повторение речевого пакета. Для устранения этой неполадки убедитесь, что контролируется только одна сторона сети VLAN передачи речевых данных на коммутаторе Cisco Catalyst. Одна сторона означает только входящие (RX) или только исходящие (TX) пакеты.
- Если в сервере VoIP установлено несколько сетевых адаптеров, (NIC) убедитесь, что коммутатор Cisco Catalyst правильно идентифицируется с IP-адресом, предназначенным для приёма пакетов.
- В профиле Microsoft Windows NT убедитесь, что имеете доступ к общему диску на файловом сервере, где находятся WAV-файлы.
- Убедитесь, что размер WAV-файла не 1 КБ, который соответствует файлу нулевого размера и означает отсутствие записанных данных. Согласно соглашению об именовании WAV-файлов, имя такого файла содержит дату (ГГГГММДД), время (ЧЧММСС) записи и тип пользователя (N пользователь).
- Кроме того, можно воспользоваться служебной программой универсального проигрывателя, чтобы определить исправность звуковой платы в контролирующем ПК.

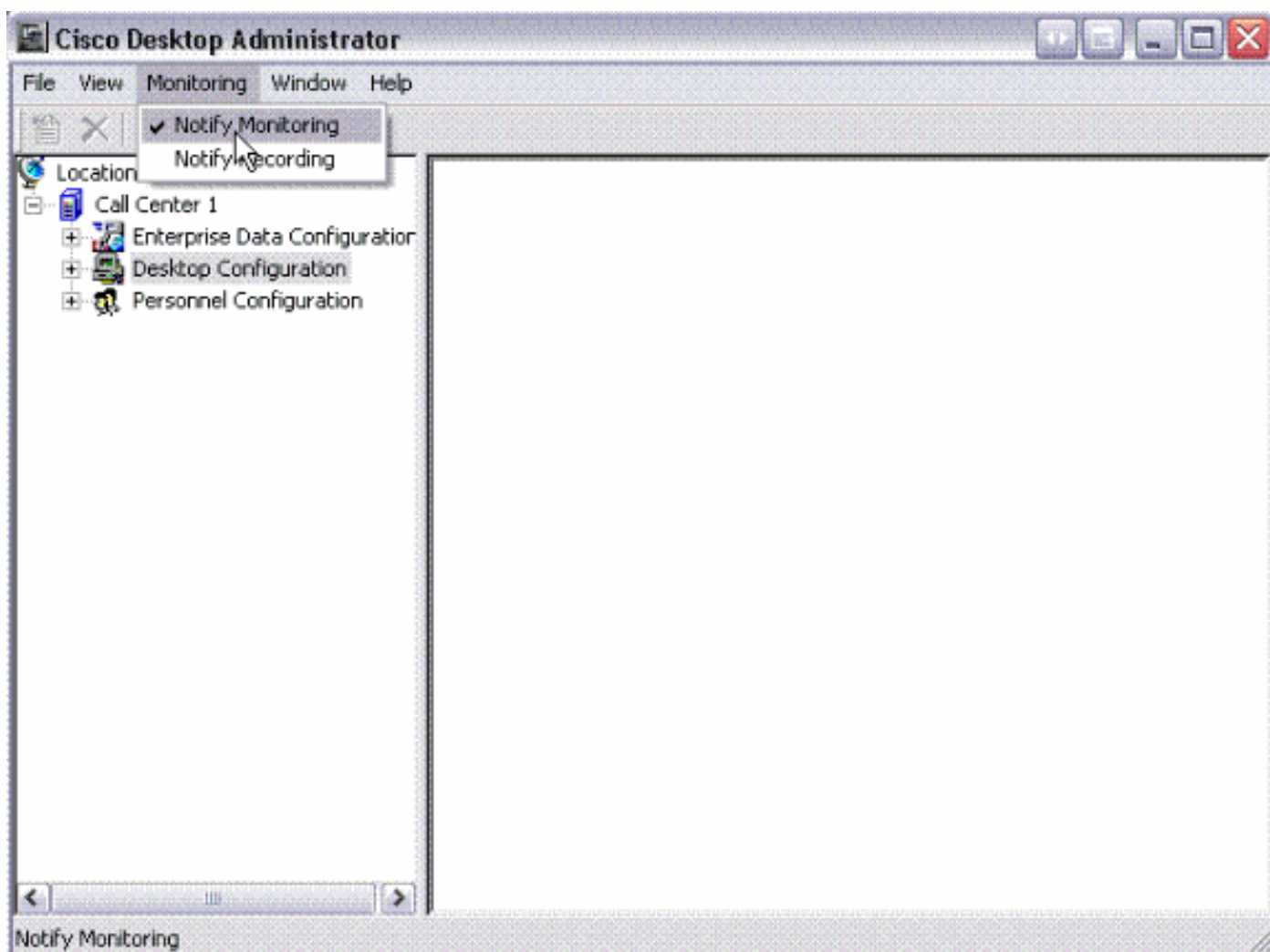
Устранение неполадок

Агент получает всплывающее сообщение: "Вы под контролем администратора"

Когда администратор осуществляет скрытый контроль агента, последний получает следующее всплывающее сообщение:

You are being monitored by supervisor

Для решения этой проблемы откройте Cisco Desktop Administrator и выберите Desktop Configuration (Конфигурация Desktop). Перейдите в меню Monitoring (Контроль) вверху, как показано на этом рисунке:



Снимите флажок **Notify Monitoring** (Уведомлять о контроле). Это мешает уведомлению быть отображенным.

CSD и CAD показывают частичное обслуживание

Cisco Agent Desktop (CAD) и сервисы Cisco Supervisor Desktop (CSD) показывают это сообщение об ошибках: `Both Recording & Monitoring in Partial Status.`

Перезапустите Настольную Запись и Сервисы контроля VoIP для решения этого вопроса.

Проблема: Неспособный контролировать и сделать запись голоса на Cisco Agent Desktop

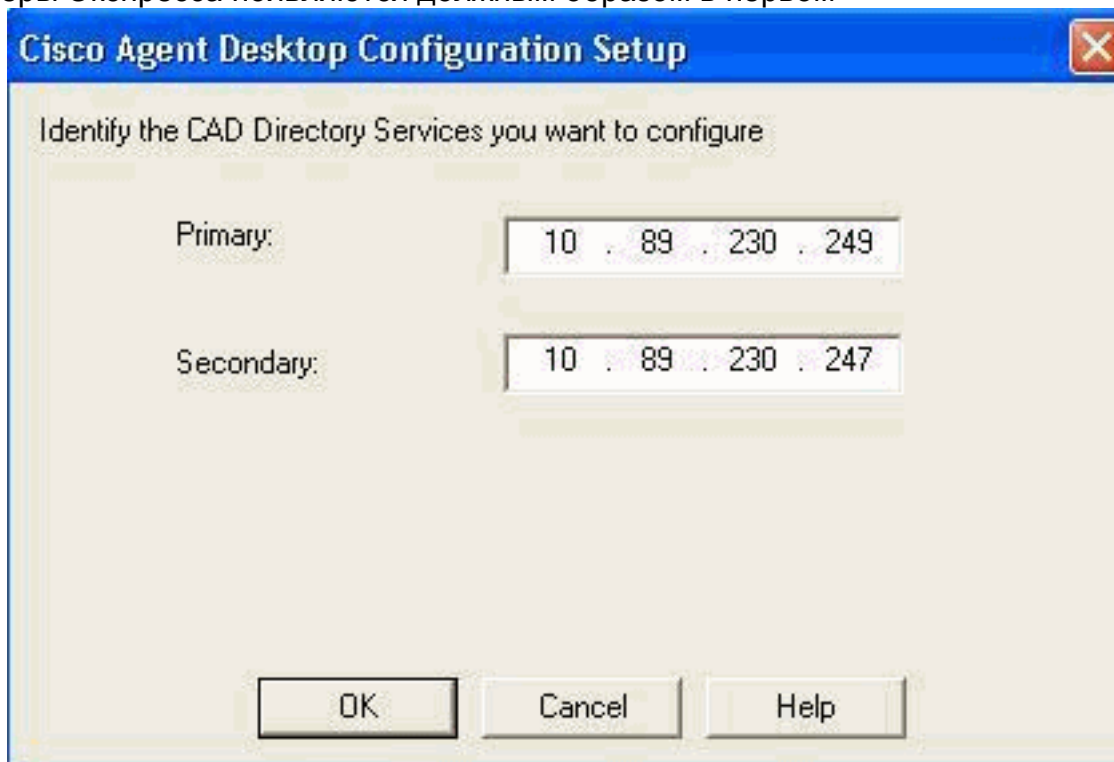
Проблема не способна контролировать и делать запись голоса на Cisco Agent Desktop для некоторого агента.

Примечание: Соединение Intel(R) 82567 LM-3 GigaNet является сетевой интерфейсной платой (NIC), которая работает с Записью рабочего стола Cisco.

Решение

Выполните эти шаги, чтобы гарантировать и проверить все элементы конфигурации, которые привязаны к записи/мониторингу, проверены:

1. Проверьте этот список параметров и параметров настройки, которые будут встречены для записи для работы: Агент/Телефоны контролера должен быть привязан к их пользователям. Агент/Телефоны контролера должен быть связан с их PC. У агента/Телефонов контролера должен быть SPAN к ПОРТУ ПК, включенному в CallManager. У агента/рабочих станций Supervisor должен быть NIC, который поддерживает 802.1Q. Агент/Телефоны контролера привязан к пользователю RmJtari. Выполните эту процедуру, чтобы подтвердить, что реестр Cisco Agent Desktop настроен для надлежащих NIC: **На ПК агента задайте команду ipconfig /all, чтобы определить текущий IP-адрес для включенных в IP-телефон сетевых интерфейсных плат. Запустите файл PostInstall.exe из папки C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin на ПК агента.** **Примечание:** Если группировка включена на платах NIC, настольный мониторинг не работает. Удостоверьтесь IP-адреса Cisco IP Contact Center (IPCC), серверы Экспресса появляются должным образом в первом

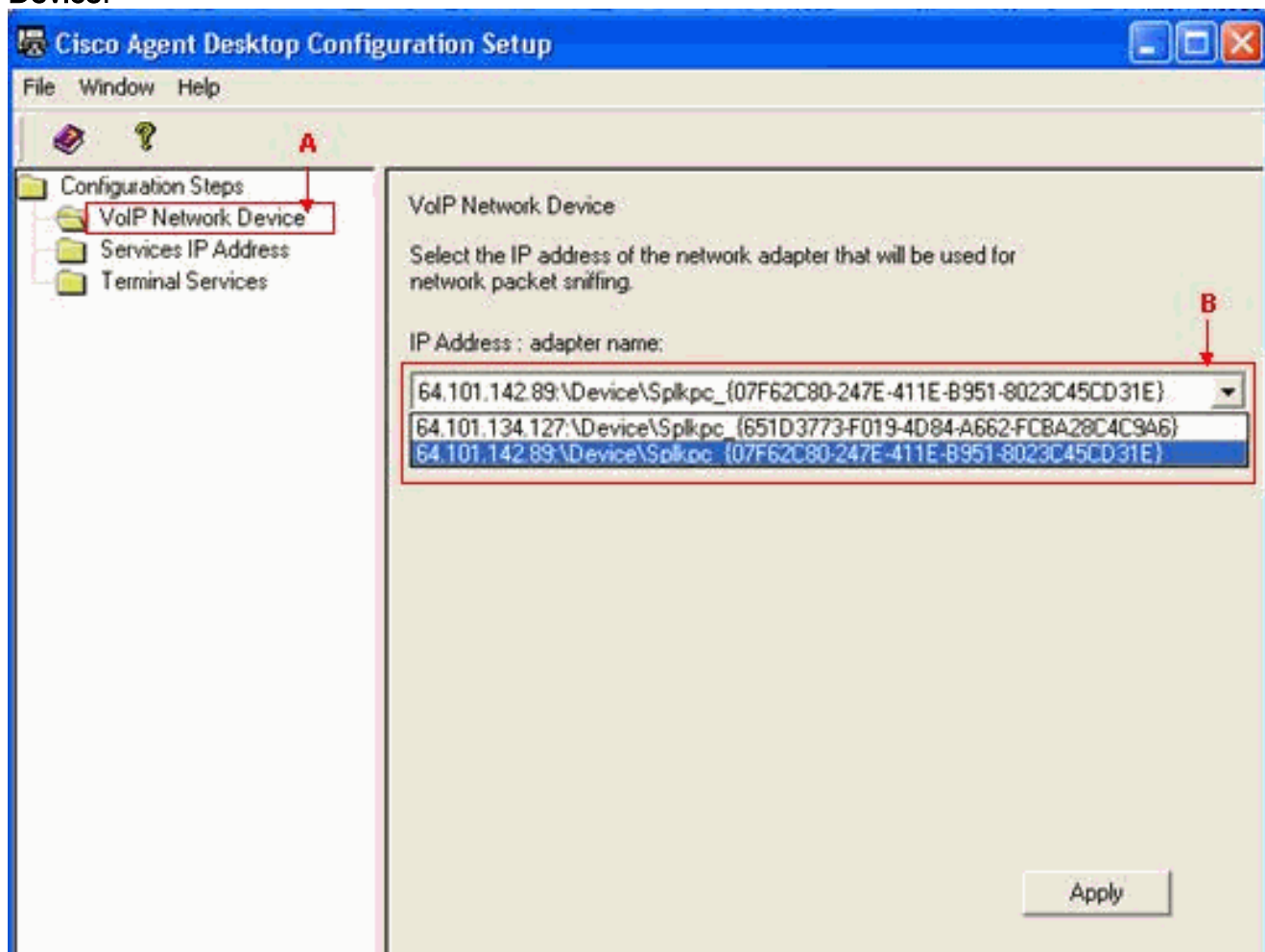


окне.

Нажмите

кнопку **OK**. Экран установки Конфигурации Cisco Agent Desktop появляется. Нажмите папку **VoIP Network**

Device.



Выберите надлежащий адаптер от выпадающего списка на основе текущего IP-адреса. **Нажмите Apply и закройте окно.** **Примечание:** NIC не должен быть настроен со статическим IP - адресом. IP-адрес появляется в программном средстве PostInstall просто как ссылка, чтобы упростить определять надлежащий адаптер.

2. Если проверенные значения не корректны, то исправляют его и перезагружают ПК. Если CRS - сервер, который выполняет монитор VoIP, имеет два установленные NIC, NIC для обычного трафика CRS должен быть на вершине TCP/IP, связывают заказ, и NIC для трафика монитора VoIP должен быть связан с TCP/IP позади другого NIC. При испытании ошибки запуска ядра CRA основная причина могла бы быть неправильным порядком привязки NIC.
3. Количество Записи не должно быть обнулено. Выполните следующее действие: От страницы Cisco Unified CCX Administration перейдите к **Системе > Параметры системы** и определите номер количества записи соответственно.
4. CUCM 5.x и позже имеют **Объявлять Параметр кодека G.722** в меню корпоративного параметра. Удостоверьтесь, что вы отключили его. Это вызвано тем, что Настольный Мониторинг UCCX не поддерживает кодек G.722.
5. Удостоверьтесь, что мониторинг не получает ошибки и хорошо работает.
6. Удостоверьтесь, что **Windows Firewall** отключен на Агента/Supervisor Desktop.

Дополнительные сведения

- [Сообщение об ошибках "Ошибка CDAUI1000 при попытке загрузить данные" появляется при попытке настроить Скрытый контроль / Запись](#)

- [Шаги Troubleshooting и Журналы, требуемые для Настольного Мониторинга, не работающего в UCCX](#)
- [Супервизоры CAD получают ошибку с Настольным Мониторингом](#)
- [Настройка и развертывание скрытого наблюдения и записи в систему CRS](#)
- [Супервизор не может записать вызов агента - служба RASCAL недоступна](#)
- [Контрольный список Desktop Monitoring и руководство по поиску и устранению неисправностей](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)