

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Мониторинг и запись сервиса показывают как неактивные](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

С Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x, супервизоры в состоянии контролировать агентов, но не могут сделать запись. Этот документ предоставляет сведения о том, как устранить эту проблему.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

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

### **Используемые компоненты**

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8. x .

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.](#)

## **Мониторинг и запись сервиса показывают как неактивные**

С Cisco Unified Contact Center Express 7.x, супервизоры в состоянии контролировать агентов, но не могут сделать запись. И CAD и Cisco Secure Desktop (CSD) показывают в

частичном обслуживании. Кроме того, Мониторинг и запись сервиса показывают как неактивные.

## Решение

Выполните эти шаги для решения этого вопроса:

1. Перейдите к **AppAdmin > Центр управления** и запустите Мониторинг и запись сервиса.
2. Удостоверьтесь, что порт TCP 59005 открыт на Сервере Записи рабочего стола Cisco.
3. Если сервер UCCX, который выполняет монитор VoIP, имеет два установленные NIC, NIC для трафика UCCX должен быть на вершине TCP/IP, связывают заказ, и NIC для трафика монитора VoIP должен быть связан с TCP/IP позади другого NIC. Если порядок привязки NIC не корректен, выполните шаги, упомянутые в [Скрытом контроле / Делающие запись Проблемы Использование Supervisor Desktop Cisco Agent Desktop](#).
4. От сервера UCCX перейдите к ключу реестра **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Recording и Воспроизведение Server\config** и измените путь к **C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Audio**.
5. Перезапустите эти сервисы:Монитор VoIP рабочего стола CiscoЗапись рабочего стола CiscoЗапись рабочего стола Cisco и статистика

## Дополнительные сведения

- [Супервизор не может записать вызов агента - служба RASCAL недоступна](#)
- [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](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)