

Почему воспроизведение голоса искажено и замедлено?

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Голосовой контроль и запись являются функциями Integrated Contact Distribution (ICD) IP клиент Cisco Supervisor Desktop. Эти функции позволяют супервизору тихо контролировать и делать запись телефонного звонка агента. Этот документ описывает причину, что мониторинг и запись вызовов IP на двух других коммутаторах Cisco Catalyst 6509 отказывают с искаженным голосом в Cisco IP Contact Center (IPCC) среду.

Предварительные условия

Требования

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express
- Cisco Catalyst 6509 конфигураций

Используемые компоненты

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

- Все Версии Cisco CallManager
- Все экспресс-версии CISCO IPCC

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.

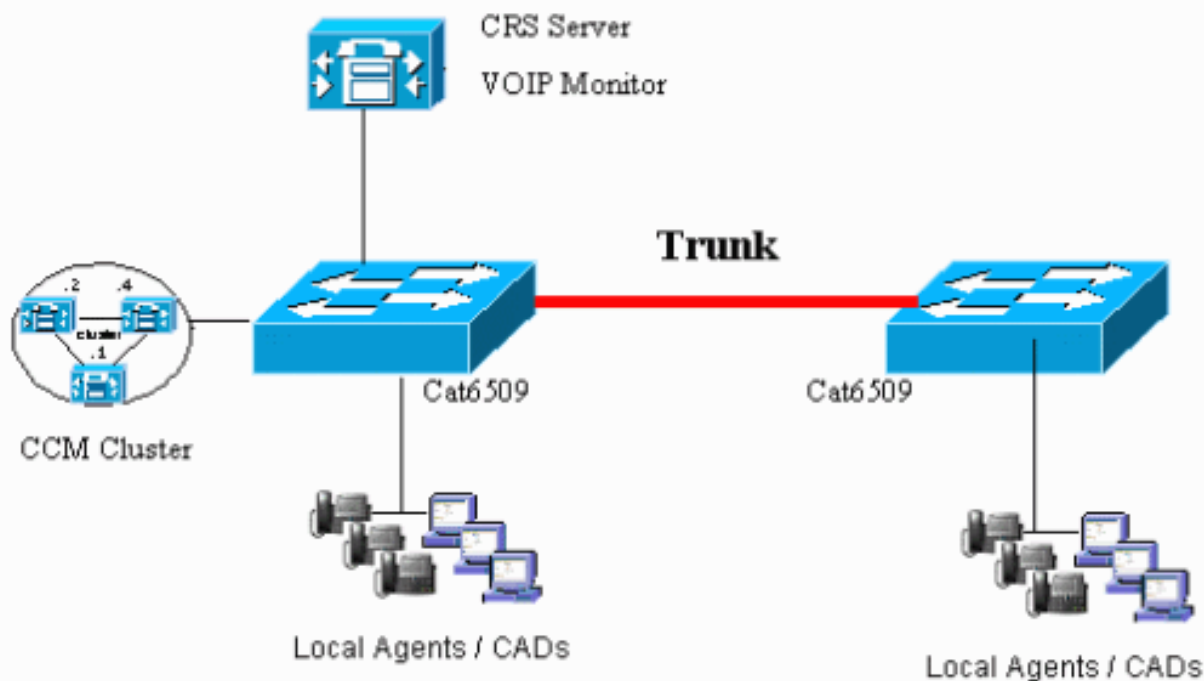
Условные обозначения

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

Общие сведения

Когда мониторинг и запись сбоя происходят, топология установлена, как показано на [рисунке 1](#).

Рисунок 1: Топология



Проблема

При выполнении голосового контроля и записи между двумя агентами на *той же* Коммутаторе Catalyst 6509, речевое воспроизведение обычно. Однако при выполнении голосового контроля и записи между двумя агентами на *других* Коммутаторах Catalyst 6509, речевое воспроизведение является медленным и немного искажено.

Решение

Этой проблемой является Catalyst 6509 Удаленный Коммутируемый анализатор для портов (RSPAN) проблема конфигурации. При настройке RSPAN исходная настройка RSPAN является RSPAN VLAN. Так как магистральный порт является частью VLAN, это также контролирует и делает запись всего трафика по магистральному порту. Это создает проблему дублирования пакетов в процессе голосового контроля и записи.

Для решения проблемы повторяющегося пакета измените Конфигурацию RSPAN от RSPAN VLAN до RSPAN порта. Порты для CallManager, Экспрессов - серверов IPCC и агентов (кроме магистральных портов) должны быть настроены с SPAN порта. При настройке порта настройте или транзит (Tx) или получите (Rx), но не оба.

[Дополнительные сведения](#)

- [SPAN Настройки и RSPAN](#)
- [Настройте и разверните скрытый контроль и делающий запись в CRS](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)