

Супервизор не может записать вызов агента - служба RASCAL недоступна

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему супервизор не в состоянии делать запись вызова агента в среде Выпуска 3.0 Cisco Unified Contact Center Express. См. [UCCX 7. x: Устраните неполадки Агента, Контролирующего и Делающего запись Проблемы](#) для получения информации о подобных проблемах, отнесенных к Cisco Unified Contact Center Express 7. x.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Компьютер с Агентом интеграции компьютерных технологий (Computer Telephony Integration; CTI)
- Коммутаторы Cisco и коммутацию LAN

Используемые компоненты

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

- Версия 3.0 Cisco Customer Response Solutions

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

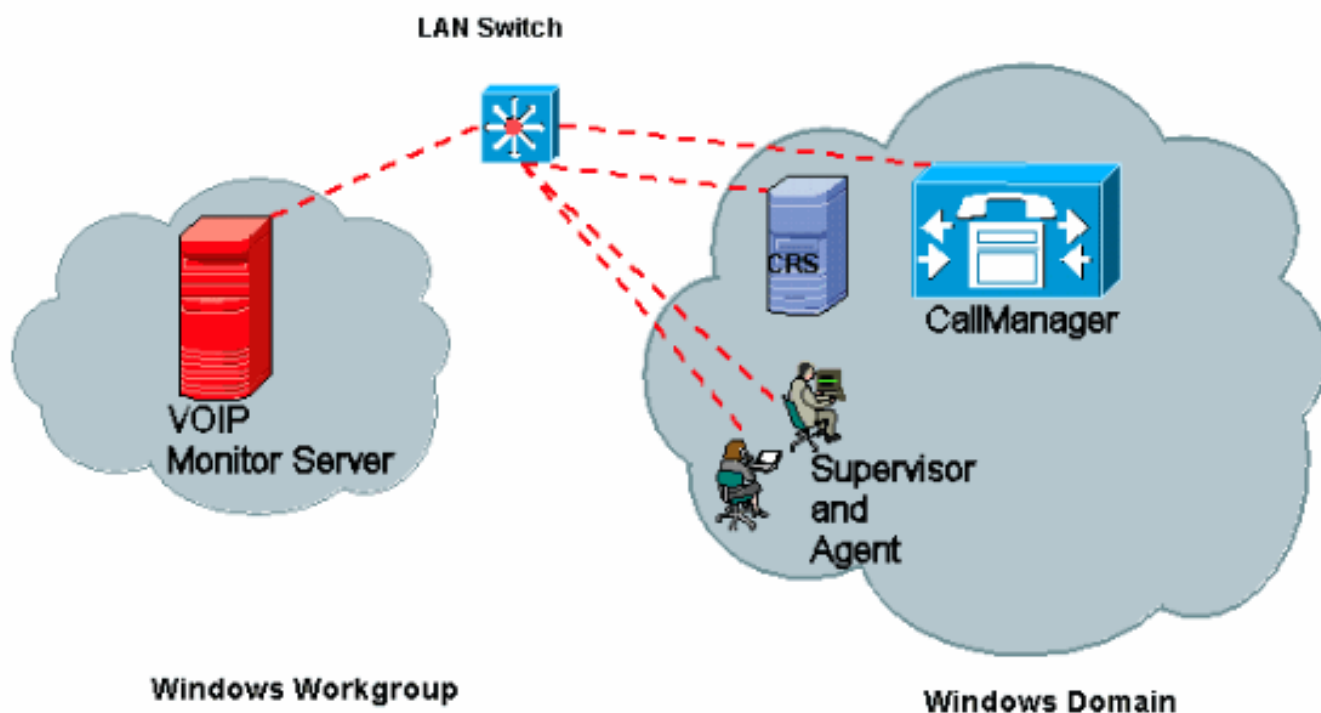
[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Передача голоса по IP (VoIP) Сервер Монитора включает скрытый контроль и функции записи в Cisco Agent Desktop. Для выполнения этого это осуществляет sniffing сетевого трафика к и от избранных IP-телефонов, голосовых шлюзов и Cisco CallManager. Если супервизор контролирует вызов, получатель является рабочим столом супервизора, где Клиентское приложение VoIP декодирует поток голосовых данных и передает выходные данные к компьютерной звуковой карте супервизора.

Топологию сети, где инцидент происходит, показывают [на рисунке 1](#).

Рисунок 1: Топология сети



Проблема

Когда супервизор пытается контролировать вызов агента, и супервизор и рабочие места агента получают это сообщение об ошибках:

The RASCAL service is not available.

Решение

Это - проблема разрешений доступа к файлу. И начиная с супервизор и начиная с рабочее место агента принадлежат домену, но Сервер монитора VoIP принадлежит отдельной рабочей группе, супервизор и рабочее место агента не имеют достаточных прав доступа к общему каталогу, где аудио файл находятся на Сервере монитора VoIP.

Переместите Сервер монитора VoIP в тот же домен, где супервизор и рабочее место агента находятся для решения проблемы.

Примечание: Если вы неспособны сделать запись вызовов агентов и `RASCAL:`
`GID=1168529382 Error=Client` появляется в журналах, это указывает на любой из них:

- Задержка сети или сетевые проблемы присутствуют.
- Или, сервис RASCAL занимает много времени для ответа на запросы от Cisco Agent Desktop.

Примечание: В этом случае перезагрузите CRS - сервер в течение непиковый часов для решения вопроса.

[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](#)
- [UCCX 7. x: Устраните неполадки агента, контролирующего и делающего запись проблемы](#)
- [Настройте и разверните скрытый контроль и делающий запись в CRS](#)
- [Cisco IPCC Express не удается войти в систему на компьютере агента](#)
- [Администратору IPCC Express не удается войти в систему после первоначальной конфигурации](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)