

# Контрольный список Desktop Monitoring и руководство по поиску и устранению неисправностей

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Настольный чек-лист мониторинга](#)

[Сбор данных после Реализации Чек-листа](#)

[Дополнительная информация](#)

[Дополнительные сведения](#)

## [Введение](#)

Этот документ излагает контрольный список действий для сбоев Desktop Monitoring, и также содержит указания по поиску и устранению неисправностей, если выполнение этого контрольного списка не решает проблему в среде Cisco Unified Contact Center Express.

## [Предварительные условия](#)

### [Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified CallManager
- Cisco Unified Contact Center Express

### [Используемые компоненты](#)

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

- Версия 4.1 (x) или 4.2 (x) Cisco Unified CallManager
- Версия 4.0 (X) 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

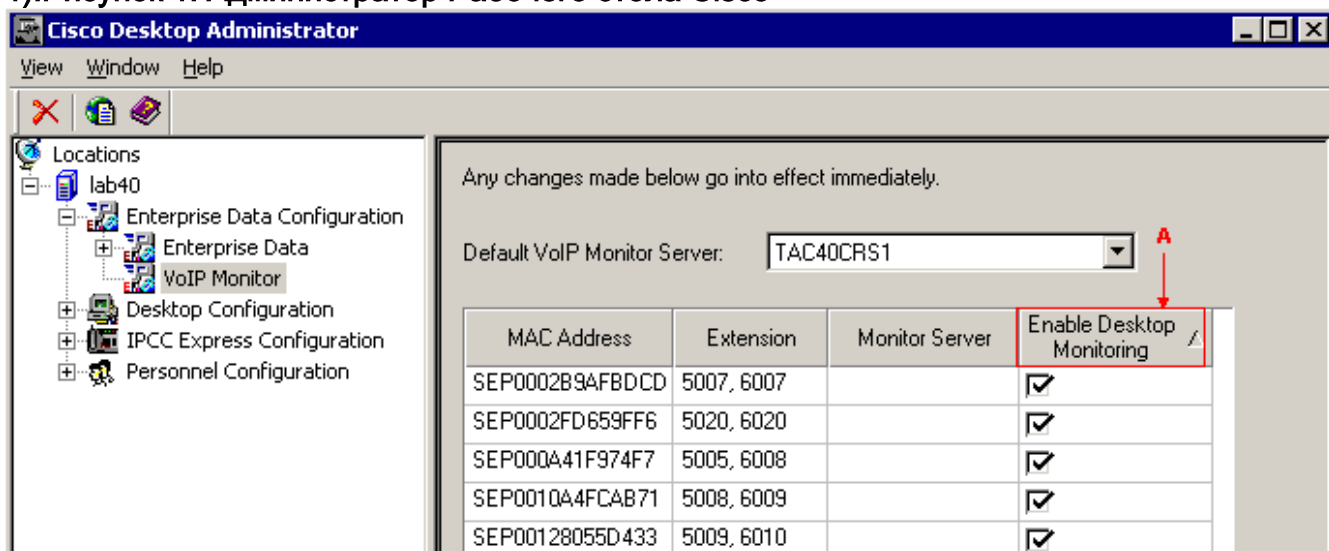
[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Настольный чек-лист мониторинга

Проверьте для этих элементов, чтобы помочь изолировать проблемы и проблемы с Настольным Мониторингом:

- Подтвердите что Supervisor I, которые в состоянии слышать другие звуки на его ПК, такие как файлы .wav, через динамики компьютера или гарнитуру.
- Убедитесь, что в окне VoIP Monitor администратора рабочего стола выбрано действие **Enable Desktop Monitoring** для соответствующих устройств (см. стрелку A на Рис.

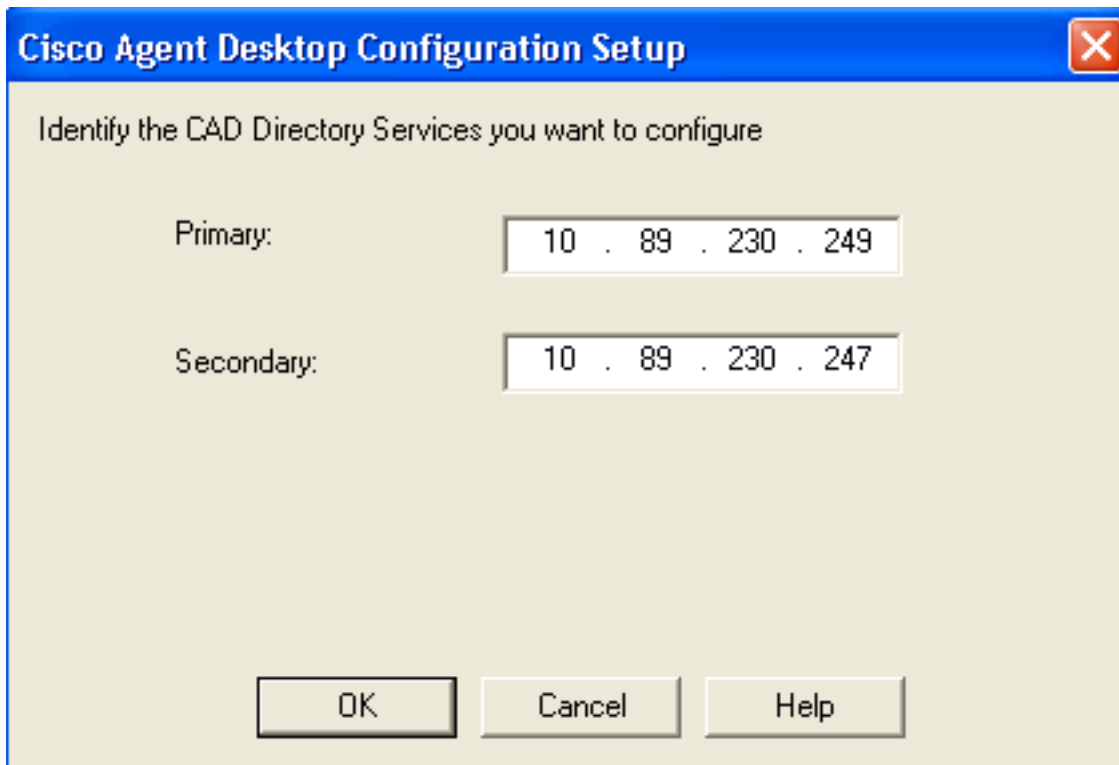
### 1).Рисунок 1: Администратор Рабочего стола Cisco



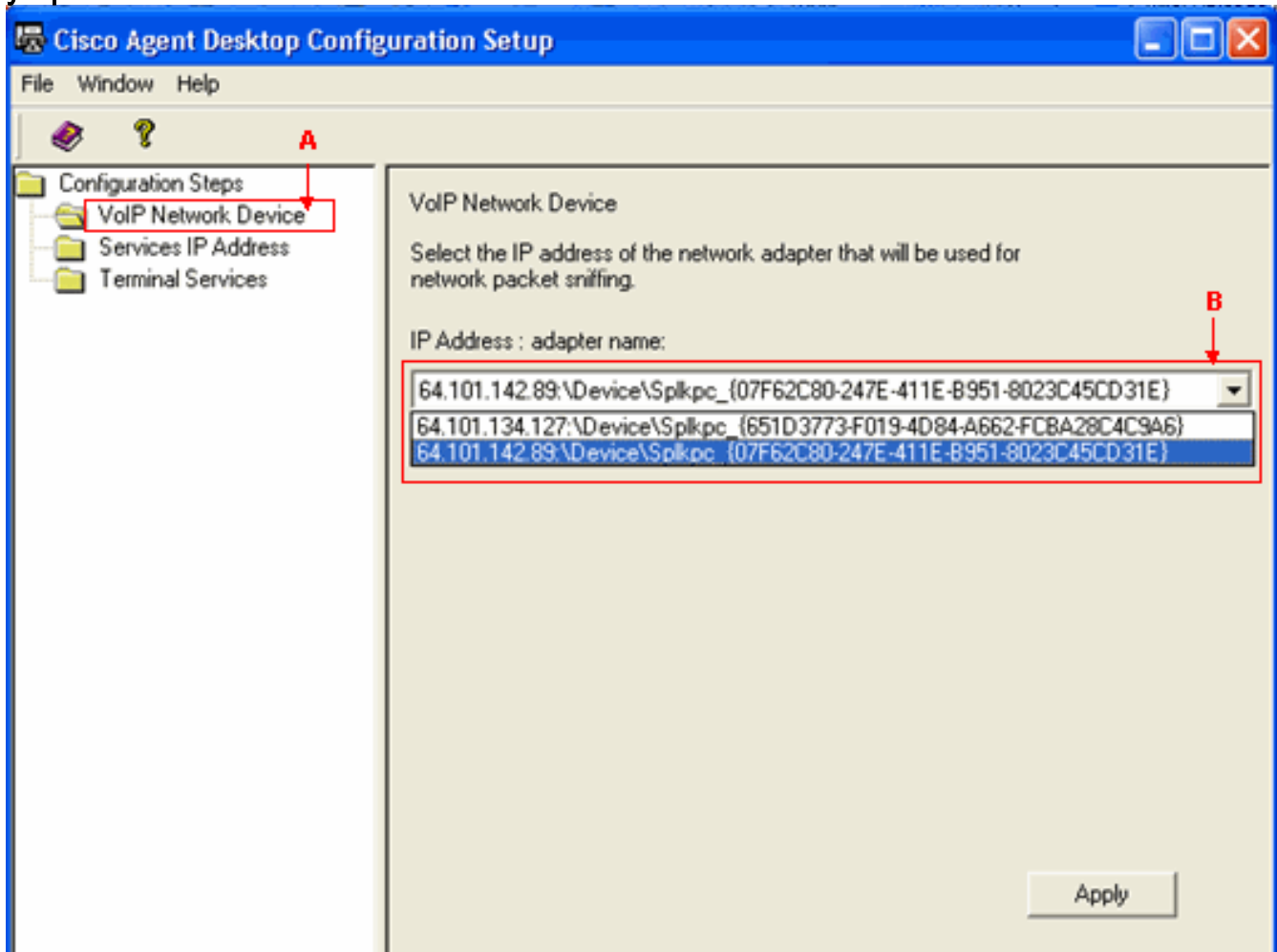
- Убедитесь, что сетевые интерфейсные платы (NIC) агента ПК подключены к задним панелям IP-телефонов (последовательное подключение).
- Если агенты используют IP-телефоны моделей 7941, 7961, 7970 и/или 7971 удостоверьтесь, что в настройках телефона для администрирования Cisco CallManager в разделе Product Specific Configuration включено значение Span to PC Port (см. стрелку A на Рис. 2).Рис. 2: Конфигурация телефона - охватывает к порту ПК

Product Specific Configuration	
Disable Speakerphone	<input type="checkbox"/>
Disable Speakerphone and Headset	<input type="checkbox"/>
Forwarding Delay*	Disabled
PC Port*	Enabled
Settings Access*	Enabled
Gratuitous ARP*	Enabled
PC Voice VLAN Access*	Enabled
Video Capabilities*	Disabled
Auto Line Select*	Disabled
Web Access*	Enabled
Days Display Not Active	< None > Sunday Monday
Display On Time	07:30
Display On Duration	10:30
Display Idle Timeout	01:00
Span to PC Port*	Enabled
Logging Display*	PC Controlled
Load Server	

- 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. Убедитесь что IP-адреса Cisco IP Contact Center (IPCC) серверы Экспресса (см. [рисунок 3](#)), появятся должным образом в первом окне. **Рис. 3: Настройка конфигурации Cisco Agent Desktop - определяет сервисы каталогов CAD**



Нажмите кнопку **OK**. Экран установки Конфигурации Cisco Agent Desktop появляется (см. [рисунок 4](#)). Нажмите **VoIP Network Device** (см. стрелку на [рисунке 4](#)). Выберите надлежащий адаптер от выпадающего списка (см. стрелку **B** на [рисунке 4](#)) на основе текущего IP-адреса. **Примечание:** Повторный выбор надлежащее устройство, даже если это уже появляется правильно в том поле. **Рис. 4: Настройка конфигурации Cisco Agent Desktop - устройство сети VoIP**



**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.

- Если CRS - сервер, который выполняет Передачу голоса по IP (VoIP) монитор, 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. *Чтобы изменить последовательность привязки NIC, см. раздел Общие сведения в Не удается запустить модуль CRA при установке второй NIC.*Примечание: Неправильный порядок привязки NIC может привести к высокой загрузке ЦП на клиентском компьютере Cisco Agent Desktop.
- Определенные NIC настроены по умолчанию для разделения тегов VLAN, который не позволяет Рабочему столу, Контролирующему работать. Эти NIC публиковали инструкции для того, как вручную настроить их для передачи тегов VLAN:Примечание: Если ваш NIC не перечислен здесь, обратитесь к своему NIC и/или документации изготовителя ПК.[Intel PRO/100 и Intel PRO/1000](#)
- Для выполнения Мониторинга VoIP по телефонам агента сервер IPCC должен знать MAC-адрес телефонов, который в свою очередь требует, чтобы сервер IPCC обратился к Базе данных Cisco CallManager. Для получения доступа к Базе данных Cisco CallManager сервер IPCC использует учетную запись CCMService в качестве учетных данных. Существует учетная запись CCMService на Cisco CallManager и на сервере IPCC существует учетная запись CCMService. Пароль для этого сервиса должен быть тем же для обоих серверов. В то время как администратор пытается просмотреть конфигурацию монитора VoIP, в противном случае администратор Рабочего стола Cisco получает сообщение об ошибках `unable to connect to odbc client on PC`. **Чтобы синхронизировать пароль CCMService на обоих серверах, необходимо использовать AdminUtility на сервере Cisco CallManager и Customer Response Solutions AdminUtility на IPCC-сервере.** Вы не можете использовать управление Пользователя Windows для изменения пароля (потому что пароль зашифрован).
- Если вы получаете сообщение об ошибках, которое сообщает `splk_pcap_open_live() failed. errorBuf = driver error: not enough memory to allocate the kernel buffer not enough memory to allocate the kernel buffer` в Журнале событий, это означает, что VoIP Monitor указывает на NIC, которая была отсоединена или деактивирована. **Чтобы исправить это, запустите на CRS-сервере Post Install Tool (PostInstall.exe), как было указано выше.**

## [Сбор данных после Реализации Чек-листа](#)

Если Настольный Мониторинг все еще не работает после того, как чек-лист внедрен, соберите и передайте эту информацию:

- Какой-либо супервизор может контролировать агента на этом узле? Детально описать.
- У агента и PC супервизора есть несколько NIC, включенных на их соответствующем ПК?
- Кто производит NIC, и каковы модель и версия драйвера NIC, установленных в тех PC супервизора и агент?
- На какой Операционной системе (OS) Cisco Agent Desktop и Supervisor Desktop работают на этом узле?

- Какая Модель IP-телефона используется супервизорами и агентами на этом узле?
- Выберите одного агента, который не может быть проверен и собрать эту информацию от его ПК: **Выходные данные команды ipconfig /all** Экспортируйте эти ключи реестра, включая все подключи, к файлам .txt, но не к .reg  
 файлам: \HKEY\_Local\_Machine\SYSTEM\ControlSet001  
 \HKEY\_Local\_Machine\SYSTEM\CurrentControlSet  
 \HKEY\_Local\_Machine\SOFTWARE\Spanlink

## Дополнительная информация

Это некоторые другие Настольные Связанные с мониторингом ссылки, которые могут также быть полезным:

- [Подтверждение возможности использования плат Ethernet для агента мониторинга рабочего стола Cisco](#) содержит описание процедуры подтверждения возможности использования сетевых интерфейсных карт, для которой требуется два ПК клиента, концентратор, пакет SnifferPro (или другой пакет, который может ОТСЫЛАТЬ кадры), и файл VLANSamplePackets.cap Загрузите VLANSamplePackets.cap от [Загрузок программного обеспечения](#) (только зарегистрированные клиенты).
- [Сетевые интерфейсные платы \(NIC\), протестированные с/O Cisco STI и Cisco Agent Desktop Тихий Монитор - Справочные сведения](#) перечисляют некоторые комбинации NIC/драйвера/ОС, которые протестировала Cisco.
- Если агенты и/или супервизоры находятся на Windows 2000, рассматривают Качество обслуживания (QoS) включения на своих NIC. На некоторых NIC QoS вынуждает NIC не сбросить от тегов VLAN. См. [Управление трафиком QoS в Windows 2000](#) для подробных данных.

## Дополнительные сведения

- [Intel PRO/100 и Intel PRO/1000](#)
- [Руководства пользователя Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Руководства по установке и модернизации Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Квалификация карт Ethernet для Cisco Agent Desktop Monitoring](#)
- [Сетевые интерфейсные платы \(NIC\), протестированные с/O Cisco STI и Cisco Agent Desktop Тихий Монитор - Справочные сведения](#)
- [Контроль качества обслуживания трафика в ОС Windows 2000](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)