

使用Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop静默监控或记录问题

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[发现问题](#)

[Troubleshoot](#)

[代理程序接受此弹出式：“您是由Supervisor监控的”](#)

[CSD和CAD显示部分服务](#)

[问题：无法监控和记录在Cisco Agent Desktop的语音](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

在放音或记录期间，在代理程序呼叫，本文描述合理的失真的可能的原因。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco智能联络管理(ICM)功能
- 网络背景
- Cisco Agent Desktop

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件版本：

- Cisco ICM版本4.6或以上版本
- Cisco Agent Desktop版本4.6和以上

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[发现问题](#)

从Supervisor桌面，当激活时代理程序的无声监视和记录功能，没有声音或声音在监控程序或呼叫的记录部分可以误解。

如果无声监视和记录以前运作，请检查这些步骤查出并解决这些问题：

- 验证Supervisor每次监控一个代理程序。您能，然而，一次记录几个代理程序。
- 如果Supervisor日志是开放的在桌面上，他们不能监控或记录呼叫。
- 为了监控在为端口监控被配置了的网络上的语音会话，必须连接VoIP监控服务器到在Cisco Catalyst交换机的端口。此端口必须通过交换端口分析器(SPAN)端口收到呼叫中心的所有语音流量。必须连接所有电话此交换机。**Note:** 当您使用SPAN端口时，有Cisco Catalyst交换机的一些限制。参考[配置SPAN \(Cisco Catalyst 5000 Series Switches\)](#)其他信息。如果使被数字化的语音通话可用为复核，您能使用网络分析程序监控在Cisco Catalyst交换机的SPAN端口的语音数据包。如果在静音监控过程中看到重复的信息包，它是暗示您两次看到语音数据包。为了解决此问题，请验证您只监控整个语音VLAN的一端在Cisco Catalyst交换机的。一端意味着仅入站(RX)或outbound (TX)信息包。
- 如果VoIP服务器有多个网络接口卡(NIC)，请保证Cisco Catalyst交换机用应该收到信息包的IP地址正确地表示。
- 在微软Windows NT配置文件，请验证您访问在寻找.wav文件的文件服务器的共用驱动。
- 验证.wav文件没有1 KB的文件大小，不指示记录的一个0个大小文件或数据。 .wav文件的命名惯例包含登记日期(YYYYMMDD)，记录时间(HHMMSS)和用户类型(N用户)。
- 您能也使用媒体播放器工具确定在Supervisor PC的声卡是否是有缺陷的。

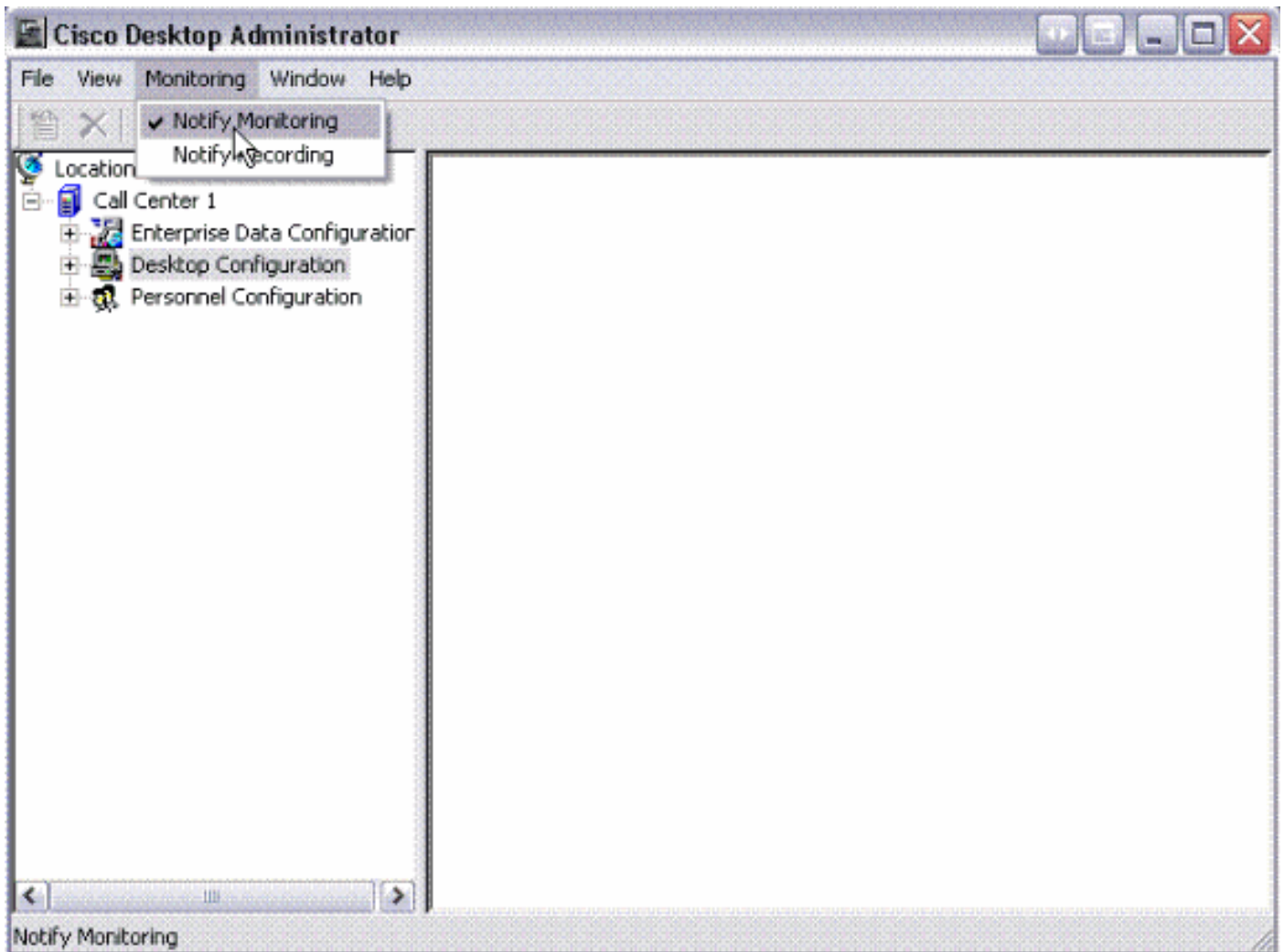
[Troubleshoot](#)

[代理程序接受此弹出式：“您是由Supervisor监控的”](#)

当Supervisor尝试对无声监视代理程序时，代理程序收到此弹出式消息：

You are being monitored by supervisor

为了解决此问题，请打开Cisco Desktop Administrator并且点击**桌面配置**。如此图表所显示，去**监控**菜单在顶层：



不选定**通知监控**。这从显示终止通知。

[CSD和CAD显示部分服务](#)

Cisco代理桌面(CAD)和Cisco Supervisor Desktop (CSD)服务表示此错误信息：&。

重新启动桌面记录和VoIP监控程序服务解决此问题。

[问题：无法监控和记录在Cisco Agent Desktop的语音](#)

问题不能监控和记录在Cisco Agent Desktop的语音一些代理程序的。

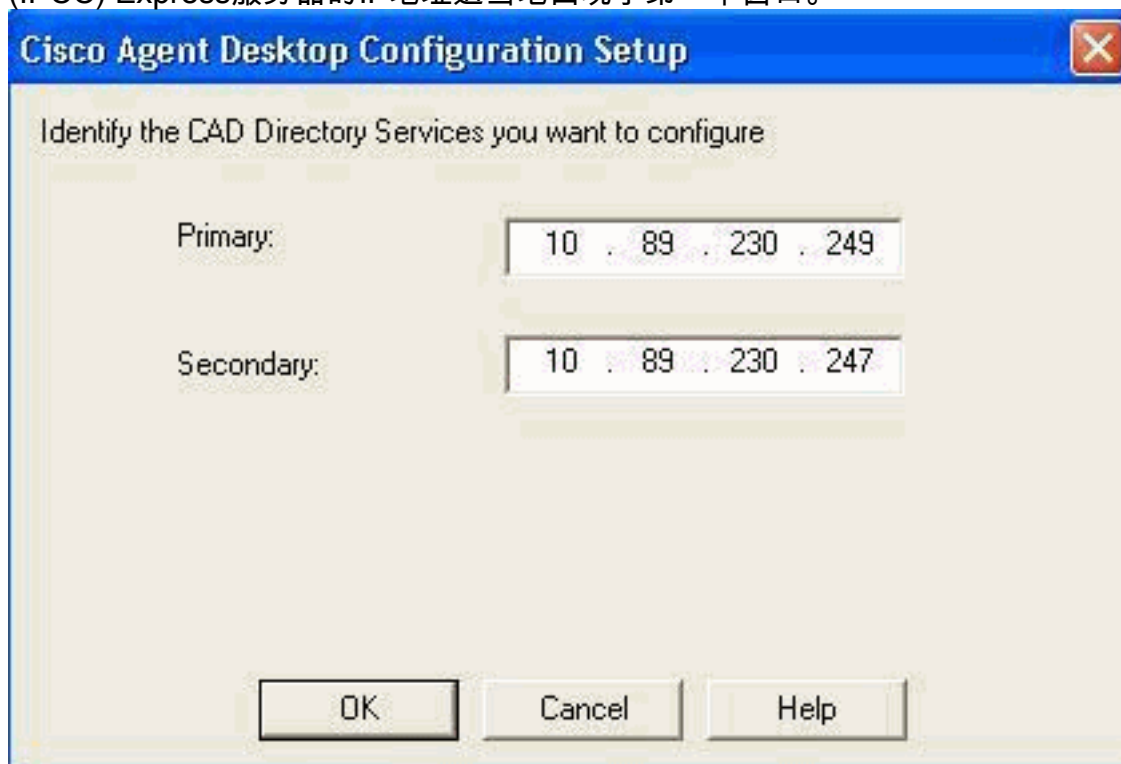
Note: Intel (R) 82567与Cisco桌面记录一起使用的LM-3 GigaNet连接是网络接口卡(NIC)。

[解决方案](#)

完成这些步骤保证，并且验证被关联对记录/监控的所有配置细节被检查：

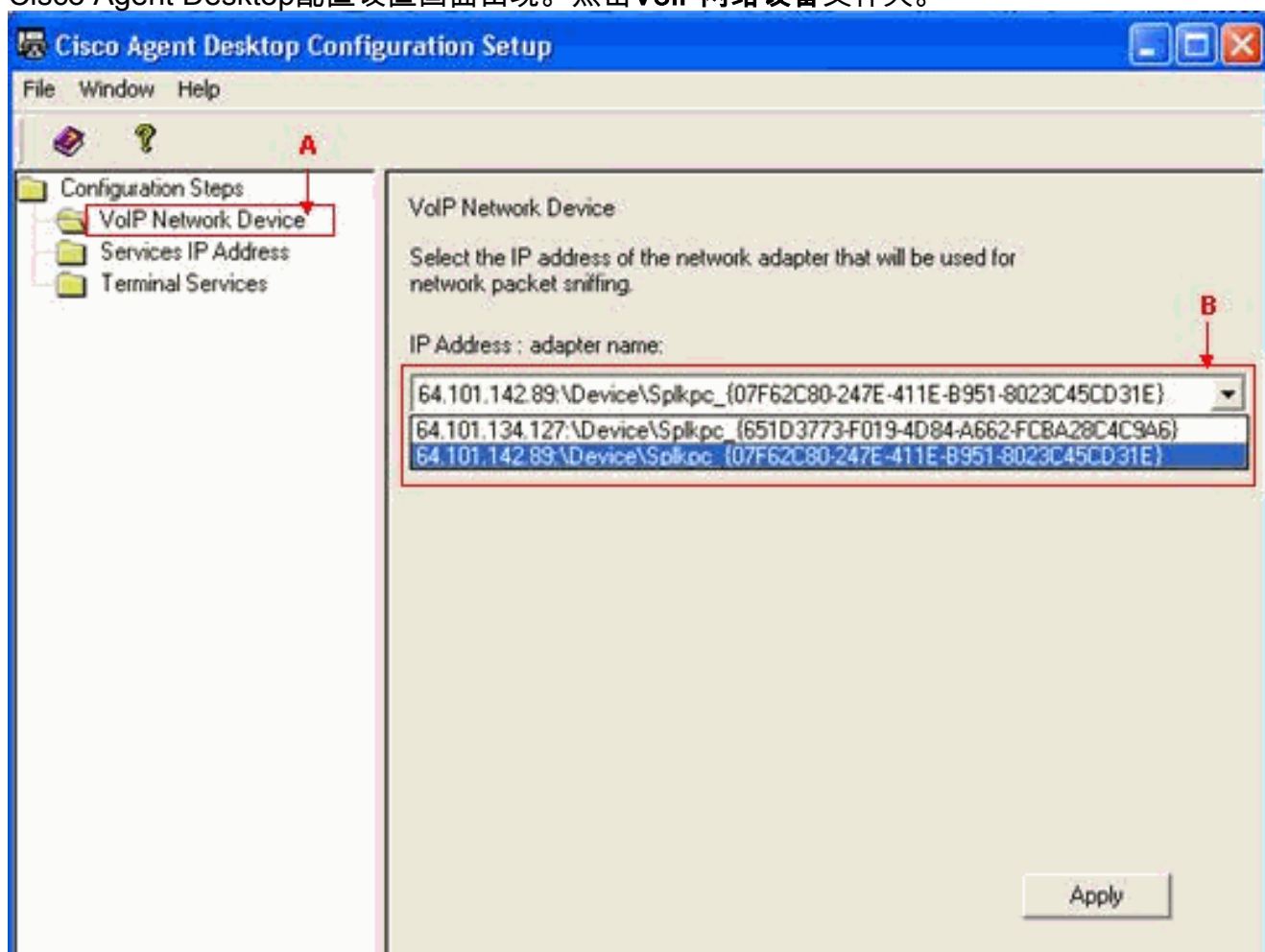
1. 检查为了记录和设置将满足的此列表参数能工作：应该关联代理程序/Supervisor电话对他们的用户。应该连接代理程序/Supervisor电话到他们的个人计算机。代理程序/Supervisor电话应该有SPAN到PC端口被启用在呼叫管理器。支持802.1Q的代理程序/Supervisor工作站必须有NIC。代理程序/Supervisor电话与RmJtapi用户产生关联。执行此程序为了确认Cisco Agent

Desktop注册为适当的NIC被配置：运行ipconfig /all on命令代理程序PC为了确定NIC的当前IP地址插入IP电话。启动从C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin文件夹的PostInstall.exe在代理程序PC。**Note:** 如果合作在NIC卡，允许桌面监控不工作。保证Cisco IP Contact Center (IPCC) Express服务器的IP地址适当地出现于第一个窗口。



单击 Ok。

Cisco Agent Desktop配置设置画面出现。点击VoIP网络设备文件夹。



选择适当的适配器从根据当前IP地址的下拉列表。点击应用，并且关闭窗口。**Note:** NIC不必

须配置有静态IP地址。IP地址出现于PostInstall工具，参考为了使更容易识别适当的适配器。

2. 如果被验证的值不是正确的，则请纠正它并且重新启动PC。如果运行VoIP监控程序的CRS服务器有安装的两个NIC，正常CRS数据流的NIC应该在TCP/IP捆绑顺序的上面，并且VoIP监控程序数据流的NIC应该一定到TCP/IP在另一个NIC后。如果体验CRA引擎启动故障，根本原因也许是一个不正确NIC约束命令。
3. 不能调整记录数量到零。完成以下步骤：从Cisco Unified CCX管理页面，请连接对**System > System**参数并且适当设置记录数量的编号。
4. CUCM 5.x和以后有一个**通告G.722编码**选项在企业Parameter菜单。保证您禁用它。这是因为UCCX桌面监控不支持G.722编码。
5. 切记监控不收到任何错误并且良好工作。
6. 切记Windows防火墙在代理程序/Supervisor桌面被禁用。

[Related Information](#)

- [错误信息"CDAUI1000错误，当设法装载数据”时看上去，当尝试配置静音监控/记录时](#)
- [对于桌面和日志是必需的Troubleshooting步骤监控不工作在UCCX](#)
- [CAD与桌面监控的Supervisor接收错误](#)
- [配置并且实施在CRS的静默监控和记录](#)
- [Supervisor不能记录代理的呼叫- RASCAL服务不可用](#)
- [桌面监控清单和故障排除指南](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)