

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

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[检测问题](#)

[故障排除](#)

[代理程序接收此弹出式：“您由Supervisor监控”](#)

[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](#)

[相关信息](#)

简介

在播放或记录期间，在代理程序呼叫，本文描述合理的失真的可能的原因。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)功能
- 网络背景
- Cisco Agent Desktop

使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

检测问题

从Supervisor Desktop，当代理程序的无声监视和记录功能被激活时，没有声音或声音在监视器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，他们不能监控或记录呼叫。
- 为了监控在为端口监控配置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。必须附加所有电话到此交换机。**注意：**当您使用SPAN端口时，有Cisco Catalyst交换机的一些限制。参考[配置SPAN \(Cisco Catalyst 5000系列交换机\)](#)其他信息的。如果做复核的数字化语音会话联机，您能使用网络分析器监控在Cisco Catalyst交换机的SPAN端口的语音数据包。如果在静默监控过程中看到重复的数据包，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。一端含义仅入站(RX)或出站(TX)数据包。
- 如果VoIP服务器有多个网络接口卡(NIC)，请保证Cisco Catalyst交换机正确地识别用应该收到数据包的IP地址。
- 在微软Windows NT配置文件，请验证您访问在.wav文件查找的文件服务器的共享驱动。
- 验证.wav文件没有文件大小1 KB，不指示记录的一个0个大小文件或数据。 .wav文件的命名规则包含登记日期(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的声卡是否有缺陷的。

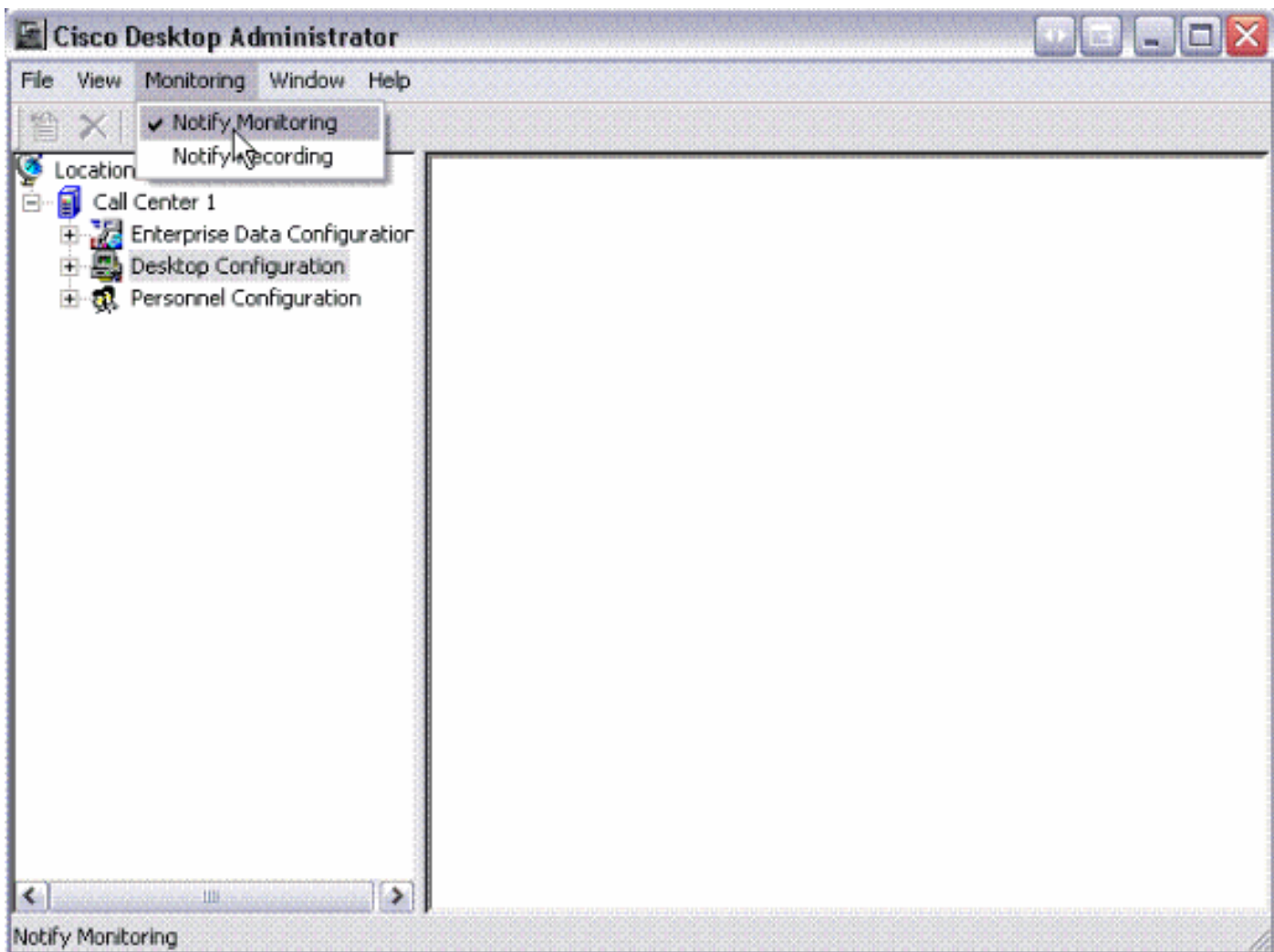
故障排除

[代理程序接收此弹出式：“您由Supervisor监控”](#)

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，请打开思科Desktop Administrator并且点击**桌面配置**。如此图表所显示，去**监听**菜单在顶部：



不选定**通知监听**。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)服务表示此错误消息：&。

重新启动桌面录音和VoIP监视器服务解决此问题。

[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。

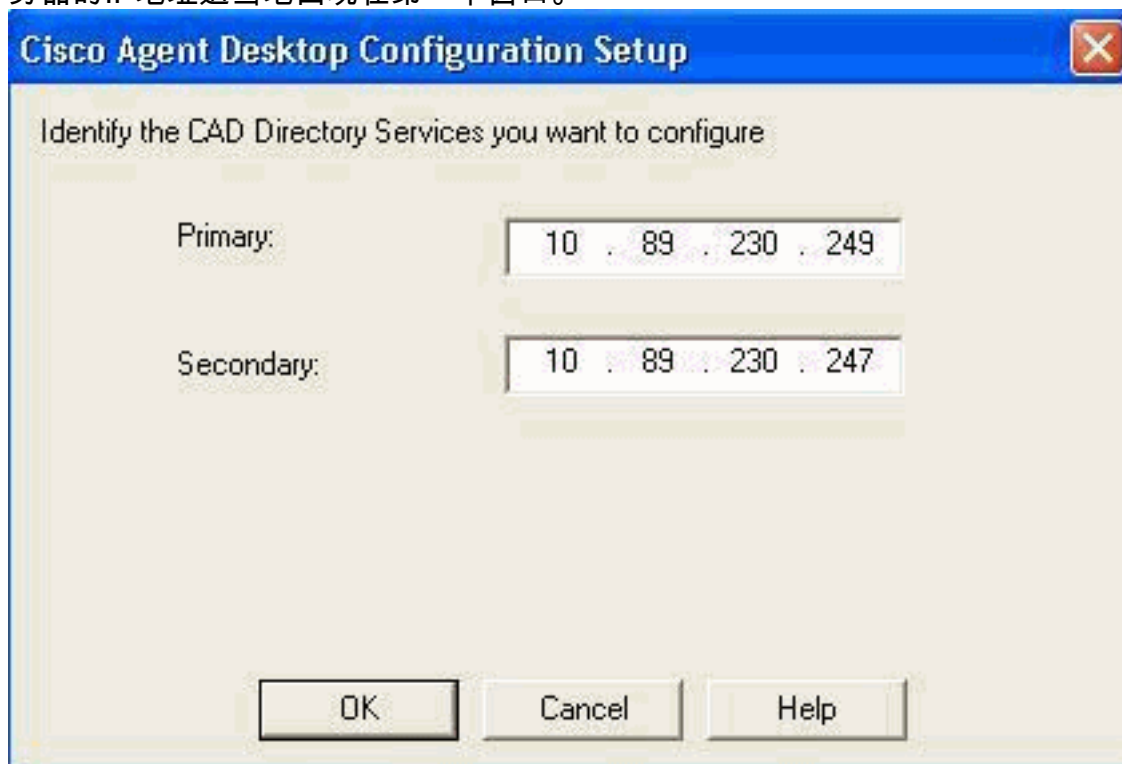
注意： 英特尔(R) 82567与思科桌面录音一起使用的LM-3 GigaNet连接是网络接口卡(NIC)。

[解决方案](#)

完成这些步骤保证，并且验证关联对记录/监听的所有配置细节被检查：

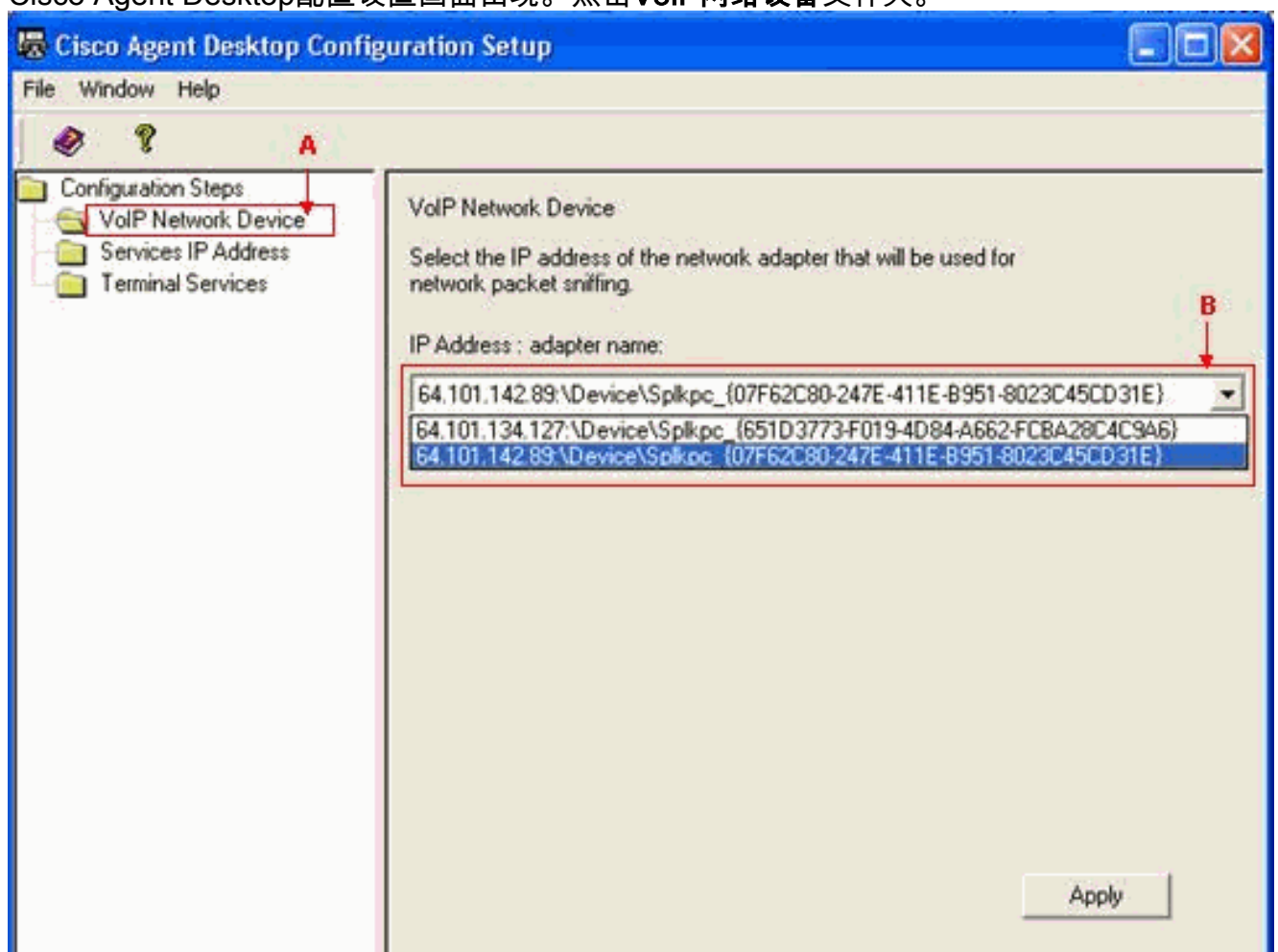
1. 检查为了录音和设置将满足的此列表参数能工作：应该关联代理程序/Supervisor电话对他们的用户。应该连接代理程序/Supervisor电话到他们的PC。代理程序/Supervisor电话应该有SPAN到PC端口启用在CallManager。代理程序/Supervisor工作站必须有NIC该支持802.1Q。代理程序/Supervisor电话关联与RmJtapi用户。执行此步骤为了确认Cisco Agent Desktop注册

为适当的NIC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。**注意**：如果合作在NIC卡，启用桌面监听不工作。确保Cisco IP Contact Center (IPCC) Express服务器的IP地址适当地出现在第一个窗口。



单击 **Ok**。

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



选择从根据当前IP地址的下拉列表的适当的适配器。单击**应用**，并且关闭窗口。**注意**：NIC不

- 必须配置与静态IP地址。IP地址在安装后工具出现，参考为了使更容易识别适当的适配器。
2. 如果已验证值不正确，则请纠正它并且重新启动PC。如果运行VoIP监视器的CRS服务器有安装的两个NIC，正常CRS流量的NIC应该在TCP/IP捆绑顺序的上面，并且VoIP监视器流量的NIC应该一定到在另一个NIC后的TCP/IP。如果体验CRA引擎启动失败，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，请导航对**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**选项在企业参数菜单。确保您禁用它。这是因为UCCX桌面监听不支持G.722编码。
 5. 确保监控不收到任何错误并且良好工作。
 6. 确保Windows**防火墙**在代理程序/Supervisor Desktop禁用。

相关信息

- [错误消息"CDAUI1000错误，当尝试装载数据"时出现，当尝试配置静默监控/录音](#)
- [为桌面和日志要求的故障排除步骤监控不工作在UCCX](#)
- [CAD与桌面监听的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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)