

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[监听和录音服务显示如非激活](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

使用Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x， Supervisor能监控代理程序，但是不能记录。本文提供怎样故障排除此问题的相关信息。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x
- Cisco代理桌面(CAD)

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x。

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](#)。

监听和录音服务显示如非激活

使用Cisco Unified Contact Center Express 7.x， Supervisor能监控代理程序，但是不能记录。CAD和Cisco Secure Desktop (CSD)在使用中部分服务显示。并且，监听和录音服务显示如非激活。

解决方案

执行这些步骤为了解决此问题：

1. 去Appadmin >控制中心并且开始监听和录音服务。
2. 确保TCP端口59005在思科桌面录音服务器打开。
3. 如果运行VoIP监视器的UCCX服务器有安装的两个NIC，UCCX流量的NIC必须在TCP/IP捆绑顺序的上面，并且VoIP监视器流量的NIC必须一定到在另一个NIC后的TCP/IP。如果NIC约束命令不正确，请执行[使用Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop](#)被提及的在[静默监控/录音问题](#)步骤。
4. 从UCCX服务器，去注册表项HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\ Spanlink \ CAD \录音和播放服务器\设置并且更换路径对C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio。
5. 重新启动这些服务：思科桌面VoIP箴言报思科桌面录音思科桌面录音和统计信息

[相关信息](#)

- [Supervisor不能记录代理的呼叫- RASCAL服务不可用](#)
- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)