

# UCCX 7.x : 排除代理程序监控和记录问题故障

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[监控和记录服务显示如非激活](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

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。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

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)

## [Components Used](#)

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

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.

## [监控和记录服务显示如非激活](#)

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)在部分服务显示。并且，监控和记录服务显示如非激活。

## 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控和记录服务。
2. 切记TCP端口59005在Cisco桌面记录服务器被打开。
3. 如果运行VoIP监控程序的UCCX服务器有安装的两个NIC，UCCX数据流的NIC必须在TCP/IP捆绑顺序的上面，并且VoIP监控程序数据流的NIC必须一定到TCP/IP在另一个NIC后。如果NIC约束命令不是正确的，请执行[使用Cisco Agent Desktop Supervisor桌面](#)被提及的在[静音监控/记录问题](#)步骤。
4. 从UCCX服务器，去注册密钥HKEY\_LOCAL\_MACHINE \软件\ Spanlink \ CAD \记录和放音服务器\设置并且更换路径到C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Audio。
5. 重新启动这些服务：Cisco桌面VoIP监控程序Cisco桌面记录Cisco桌面记录和统计数据

## Related Information

- [Supervisor不能记录代理的呼叫- RASCAL服务不可用](#)
- [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](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)