

为什么是语音回放慢和误解？

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

语音监控和录音是IP集成的联络分发(ICD) Cisco Supervisor Desktop客户端的功能。这些功能允许Supervisor静静地监控并且记录代理程序的电话。本文描述原因监控和记录在两不同的Cisco Catalyst 6509交换机的IP呼叫失效与在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境的误解的语音。

先决条件

要求

本文档的读者应具备以下方面的知识：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express
- 思科Catalyst 6509配置

使用的组件

本文档中的信息以下列软件版本为基础：

- 所有Cisco CallManager版本
- 所有Cisco IPCC Express版本

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。

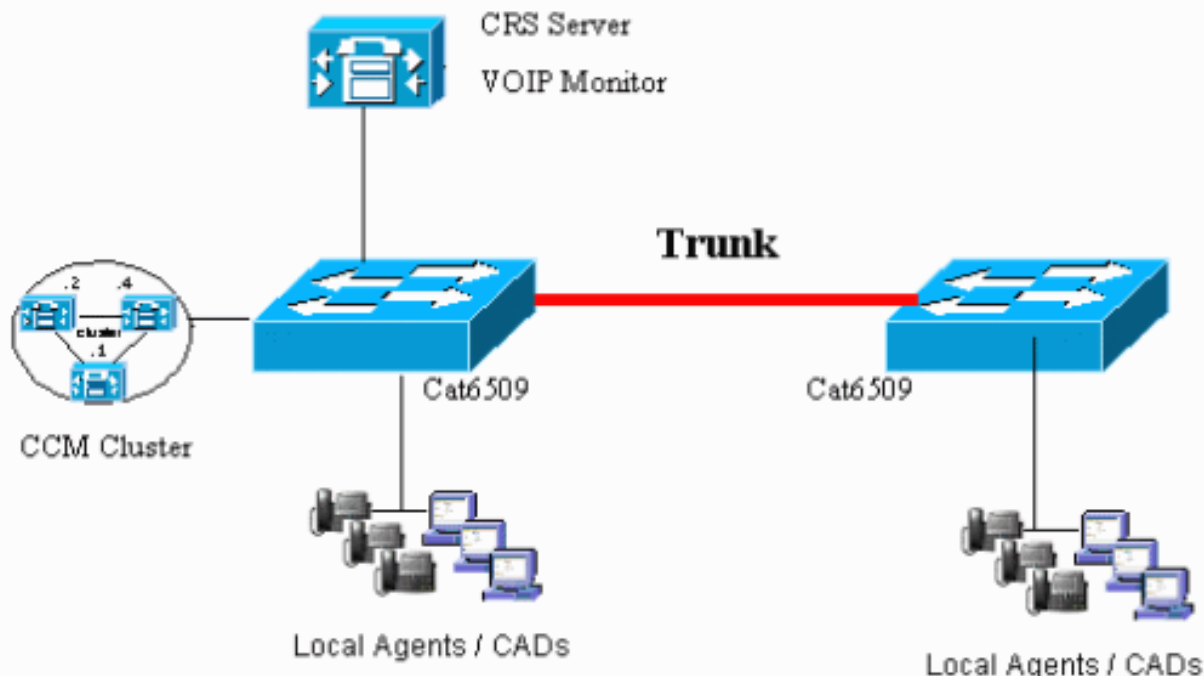
规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

当监听和录音失败发生时，如[图1所显示](#)，拓扑设置。

图 1：拓扑



问题

当执行语音监控和录音在两个代理程序之间在同样Catalyst 6509交换机，语音播放是正常。然而，当执行的语音监控和录音在两个代理程序之间在不同的Catalyst 6509交换机，语音播放是慢和轻微误解。

解决方案

此问题是Catalyst 6509远程交换端口分析程序(RSPAN)配置问题。当配置RSPAN时，原始RSPAN设置是VLAN RSPAN。因为中继端口是VLAN的一部分，也监控并且记录在中继端口的所有流量。这在语音监控和录音过程中制造数据包复制问题。

要解决重复的数据包问题，请更改RSPAN配置从VLAN RSPAN到端口RSPAN。应该配置CallManager、IPCC Express服务器和代理程序的端口(除了中继端口)与端口SPAN。当配置端口时，请配置任一传输(Tx)或接收(Rx)，但是不是两个。

相关信息

- [配置SPAN和RSPAN](#)
- [配置并且部署静默监控和录音在CRS](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)