

# Supervisor不能记录代理的呼叫- RASCAL服务不可用

## 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

本文描述一个原因为什么Supervisor不能记录在Cisco Unified Contact Center Express版本3.0环境的一座席呼叫。参考的[UCCX 7.x : 排除故障代理程序监听和录音问题](#)关于与Cisco Unified Contact Center Express涉及的相似的问题的信息7.x。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco 用户响应 解决方案
- 计算机电话集成(CTI) Agent Desktop
- Cisco交换机和局域网交换

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco用户响应解决方案版本3.0

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

VoIP监控服务器启用在Cisco Agent Desktop的静默监控和录音功能。为了完成此，它探测网络流量到/从选择IP电话、语音网关和Cisco CallManager。如果Supervisor监控呼叫，接收方是Supervisor的桌面，VoIP客户端应用解码语音流并且发送输出对Supervisor的计算机声卡。

事件发生的网络拓扑在图1显示。

图 1：网络拓扑

## 问题

当Supervisor设法监控座席呼叫，时Supervisor和Agent Desktop收到此错误消息：

```
The RASCAL service is not available.
```

## 解决方案

这是文件访问访问权限问题。因为Supervisor和Agent Desktop属于域，但是VoIP监控服务器属于一个分开的工作组，Supervisor和Agent Desktop没有足够的访问权限对音频文件在VoIP监控服务器驻留的共享目录。

移动VoIP监控服务器向Supervisor和Agent Desktop驻留为了解决问题的同一个域。

**注意：** 如果无法记录呼叫代理程序和RASCALGID=1168529382 Error=Client在日志出现，它指示这些之一：

- 网络延迟或网络问题存在。
- 或者，RASCAL服务需要很长时间回答从Cisco Agent Desktop的请求。

**注意：** 在这种情况下，请重新启动CRS服务器在非高峰时间为了解决问题。

## 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](#)
- [UCCX 7.x：排除故障代理程序监听和录音问题](#)
- [配置并且部署静默监控和录音在CRS](#)
- [Cisco IPCC Express不能登录到Agent Desktop](#)
- [在初始配置以后IPCC Express的管理员无法登录](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)