

# UCCX 7.x: 診斷代理監控和記錄問題

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[監控和記錄服務顯示為非活動](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

使用Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)7.x/8.x，主管可以監視座席，但不能進行記錄。本文提供有關如何解決此問題的資訊。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco整合客服中心Express版7.x/8.x
- Cisco Agent Desktop(CAD)

### 採用元件

本文檔中的資訊基於Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 監控和記錄服務顯示為非活動

使用Cisco Unified Contact Center Express 7.x，主管可以監控座席，但不能進行記錄。CAD和Cisco Secure Desktop(CSD)均以部分服務形式顯示。此外，監控和記錄服務顯示為非活動。

## 解決方案

為了解決此問題，請執行以下步驟：

1. 轉到AppAdmin > Control Center，然後啟動監控和錄制服務。
2. 確保在Cisco案頭錄制服59005器上開啟了TCP埠配置。
3. 如果運行VoIP監控器的UCCX伺服器安裝了兩個NIC，則用於UCCX流量的NIC必須位於TCP/IP繫結順序的頂部，用於VoIP監控器流量的NIC必須繫結到另一個NIC後面的TCP/IP。如果NIC繫結順序不正確，請使用Cisco Agent Desktop Supervisor Desktop執行[無提示監控/錄製問題](#)中提到的步驟。
4. 在UCCX伺服器上，轉至登錄檔項  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Recording和Playback  
Server\config，並將路徑更改為C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Audio。
5. 重新啟動以下服務：Cisco案頭VoIP監控器思科案頭錄製思科案頭錄音和統計

## 相關資訊

- [主管無法記錄座席呼叫 — RASCAL服務不可用](#)
- [嘗試配置靜默監控/錄製時，出現錯誤消息「CDAUI1000 Error when trying to load the data」](#)
- [案頭監控在UCCX中無法正常工作所需的疑難解答步驟和日誌](#)
- [CAD Supervisor收到案頭監視錯誤](#)
- [在CRS中配置和部署靜默監控和記錄](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)