

UCCX 7.x: Probleemoplossing voor agent voor bewaking en opname

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Service voor bewaking en opname toont als inactief](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Met Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x kunnen toezichthouders agents bewaken, maar kunnen niet opnemen. Dit document bevat informatie over de manier waarop u dit probleem kunt oplossen.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Express versie 7.x/8.x
- Cisco Agent-desktop (CAD)

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de Cisco Unified Contact Center Express versie 7.x/8.x.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

[Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor

[meer informatie over documentconventies.](#)

Service voor bewaking en opname toont als inactief

Met Cisco Unified Contact Center Express 7.x kunnen toezichhouders agents controleren maar niet opnemen. Zowel CAD als Cisco Secure Desktop (CSD) worden in gedeeltelijke service weergegeven. Ook de Controle- en Opname-dienst wordt als inactief weergegeven.

Oplossing

Voer deze stappen uit om dit probleem op te lossen:

1. Ga naar **AppAdmin > Control Center** en start de bewaking en opname service.
2. Zorg dat de TCP poort 59005 is geopend op de Cisco-desktopopnameserver.
3. Als de UCCX-server waarop de VoIP-monitor wordt uitgevoerd twee NIC's is geïnstalleerd, moet de NIC voor UCCX-verkeer zich boven de TCP/IP-bandbreedtevolgorde bevinden en moet de NIC voor VoIP-monitorverkeer worden gebonden aan TCP/IP achter de andere NIC. Als de NIC Bindorder niet correct is, voer de stappen uit die in [Silent Monitoring/Opname kwesties](#) worden vermeld [die de Desktop van de Supervisor van Cisco Agent gebruiken](#).
4. Ga van de UCCX server naar de registratiesleutel
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Recording and Playback Server\config en verander het pad naar **C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio**.
5. Start deze services opnieuw: Cisco-desktop VoIP-monitor Cisco-desktopopname Cisco-desktopopname en -statistieken

Gerelateerde informatie

- [De supervisor kan de Call - RASCAL Service van een agent niet opnemen](#)
- [Fout in bericht "CDAUI1000 Error tijdens het laden van de gegevens" verschijnt bij het configureren van Silent Monitoring/Opname](#)
- [Problemen oplossen en vastlegging vereist voor desktopbewaking die niet in UCCX werkt](#)
- [CAD Supervisors ontvangen een fout met desktopbewaking](#)
- [Silent Monitoring en Record configureren en implementeren in CRS](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)