

# Los cambios dinámicos al nombre del agente o al grupo de capacidades no aparecen en el titlebar del Supervisor de escritorio del Desktop/IPCC del agente CTIOS

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## **Introducción**

Este documento describe una de las razones por las que un cambio de nombre del agente y/o una readaptación dinámica de un agente no aparece automáticamente en el titlebar o la pantalla de estatus CTIOS del Supervisor de escritorio del Centro de contacto del agente Desktop/IP del servidor del objeto de Integración de telefonía de computadora (CTI) (OS) (IPCC) en una empresa de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) o un entorno para empresas del Internet Protocol Contact Center de Cisco (IPCC).

## **prerrequisitos**

### **Requisitos**

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- ICM de Cisco
- Cisco CTIOS
- Escritorio del agente CTIOS de Cisco
- Supervisor de escritorio de Cisco IPCC

### **Componentes Utilizados**

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware.



Readaptación un agente — cuando le dinámicamente re-habilidad un agente a partir de un skillgroup a otro en un Admin Workstation (AW) que usa Agent Explorer, mientras que el CTIOS se está ejecutando, el skillgroup viejo todavía visualizan en la visualización de los agentes CTIOS y en el Supervisor de escritorio del Desktop/IPCC del agente CTIOS.

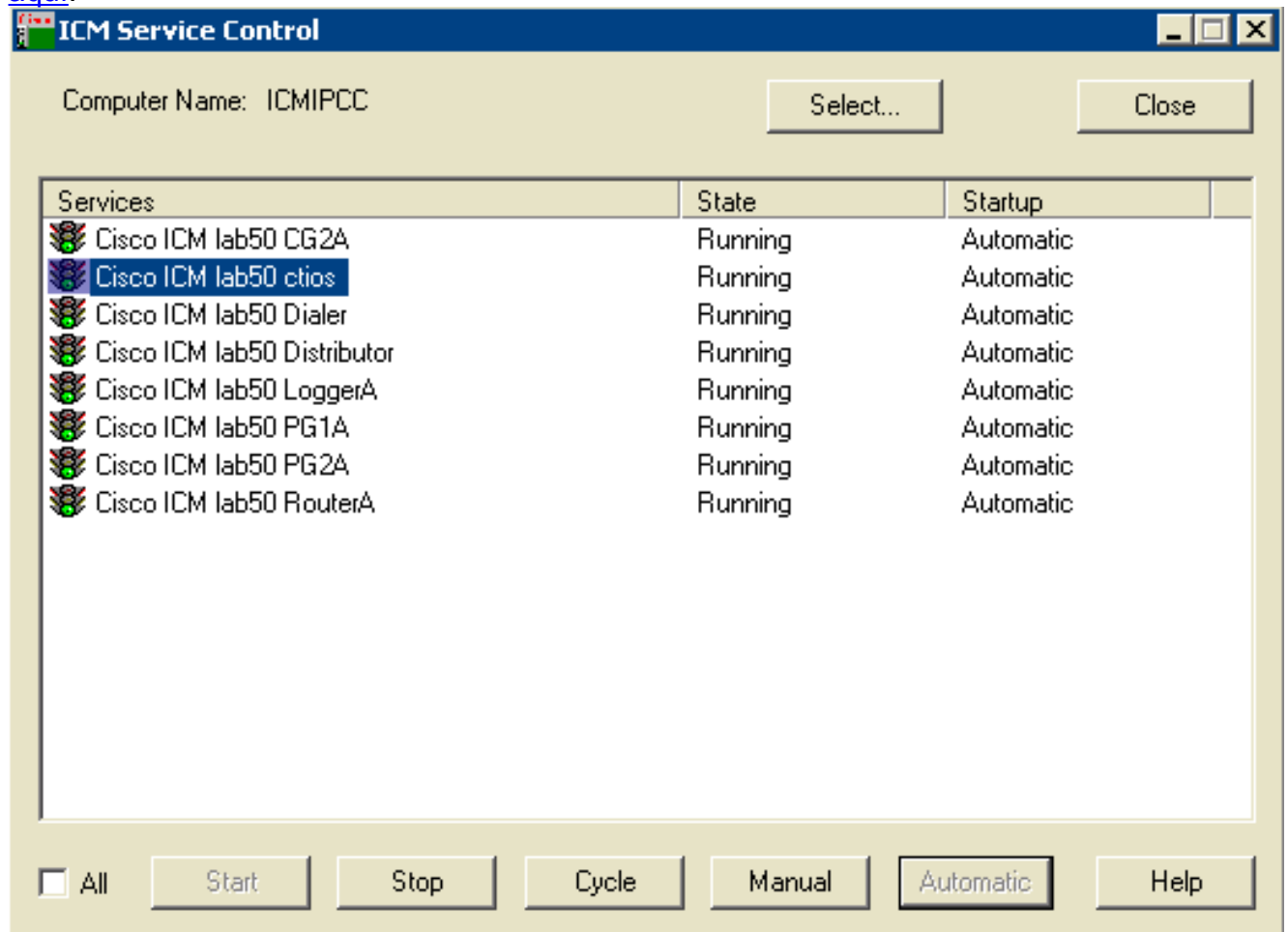
## Solución

Cuando el CTIOS comienza, lee toda la información del agente de la base de datos de la configuración del ICM. La nueva información del agente, agregada mientras que el CTIOS se está ejecutando, se transfiere del servidor ICM al CTIOS en el tiempo real. Por lo tanto, cuando el nuevo agente agregado abre una sesión, el nombre del agente correcto y el skillgroup aparece en el titlebar del Supervisor de escritorio del Desktop/IPCC del agente CTIOS. Sin embargo, al modificar el nombre de un agente existente y o dinámicamente de la readaptación el agente, el nuevo nombre del agente existente y/o cambio del skillgroup no se transfiere al CTIOS del servidor ICM hasta que se complete un ciclo el servicio CTIOS.

Para completar un ciclo el servicio CTIOS, siga los pasos abajo:

1. Haga doble clic el **control de servicio ICM**.
2. Seleccione el **servicio CTIOS**, como se muestra

[aquí](#).



3. Haga clic el **botón Stop Button** para parar el servicio CTIOS.
4. Haga clic el **botón Start Button** para comenzar el servicio CTIOS.

Después de parar y de comenzar el CTIOS, el nuevo nombre del agente existente debe aparecer en el titlebar del escritorio del agente CTIOS.

## Información Relacionada

- [Release Note para la versión de OS del CTI de Cisco 7.0\(0\)](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)