

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](#)

[Background](#)

[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.

- Todas las versiones del Cisco ICM antes de 7.0
- Todos los CTIOS, versión de Cisco antes de 7.0
- Todos los escritorios versión del agente CTIOS de Cisco antes de 7.0
- Todas las versiones de Supervisor de escritorio de Cisco IPCC antes de 7.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Background

El CTIOS se comprende sobre todo de dos componentes:

- Nodo del servidor CTIOS
- Driver CTI

El servidor CTIOS conecta con los clientes y el Cisco ICM usando las conexiones TCP.

El CTIOS utiliza los mismos principios incidente-tolerantes que el ICM. En una configuración típica hay pares de CTIOS (lado A y B), cada uno que interconecta con los mismos pares de servidores ICM y CTI. La diferencia es que el CTIOS es activo y de trabajo todo el tiempo.

Distribuyen los clientes CTIOS aleatoriamente entre los pares para cargar la balanza el trabajo. En el evento hay una falla de CTIOS, el Switches del cliente automáticamente al otro lado.

La información de Configuración del agente tal como el nombre del agente se pasa de un maderero al servidor CTIOS al cliente CTIOS.

Problema

Cambiando el nombre de un agente existente — cuando usted modifica el nombre de un agente existente a través del administrador de la configuración del ICM mientras que el CTIOS se está ejecutando, el nuevo nombre del agente modificado no aparece en el titlebar del Supervisor de escritorio del Desktop/IPCC del agente CTIOS. El titlebar todavía visualiza el viejo nombre del agente antes del cambio de configuración. El nombre del agente en el titlebar debe ser aparece como el rectángulo rojo en la figura [abajo](#).



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.

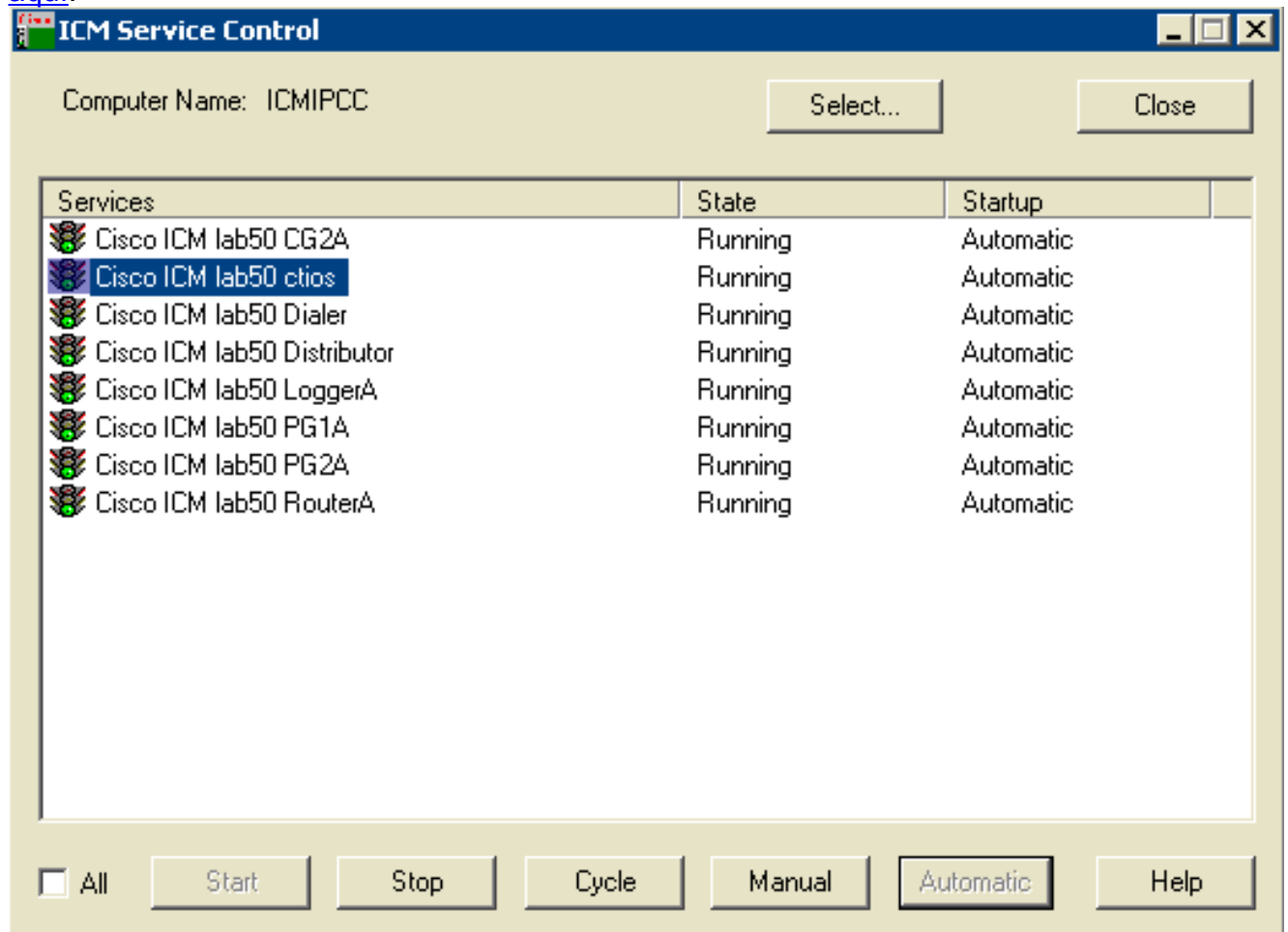
Solución

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](#)