

Les modifications dynamiques du nom d'agent ou du groupe de compétences n'apparaissent pas dans la barre de titre de CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une des raisons pour lesquelles une modification de nom de l'agent et/ou une formation dynamique d'un agent n'apparaît pas automatiquement dans l'écran titlebar ou CTIOS d'état du centre de contact de l'agent Desktop/IP de serveur d'objet du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) (SYSTÈME D'EXPLOITATION) (IPCC) Supervisor Desktop dans un environnement d'entreprise du centre de contact d'entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) ou d'Internet Protocol de Cisco (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document doivent être bien informés de :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco CTIOS
- CTIOS Agent Desktop de Cisco
- IPCC Supervisor Desktop de Cisco

Composants utilisés

Les informations de ce document sont basées sur les versions de logiciel et matériel suivantes :

- Toutes les versions antérieures à 7.0 missile aux performances améliorées de Cisco
- Toutes les versions antérieures à 7.0 de Cisco CTIOS
- Toutes les versions antérieures à 7.0 de CTIOS Agent Desktop de Cisco
- Toutes les versions antérieures à 7.0 d'IPCC Supervisor Desktop de Cisco

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous aux [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fond

CTIOS est principalement composé de deux composants :

- Noeud de serveur CTIOS
- Gestionnaire CTI

Le serveur CTIOS se connecte aux clients et au missile aux performances améliorées de Cisco utilisant des connexions TCP.

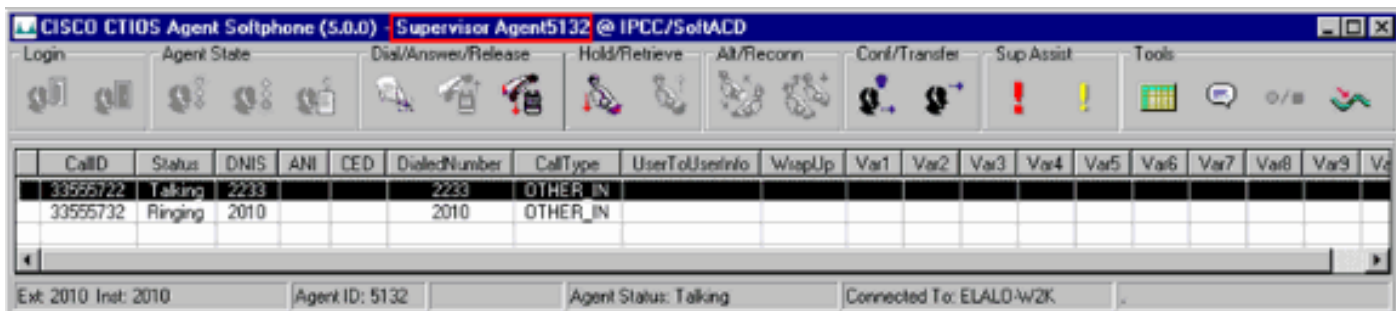
CTIOS utilise les mêmes principes insensibles aux défaillances que le missile aux performances améliorées. Dans une configuration typique il y a des paires de CTIOS (dégrossissent A et B), chaque interfaçage avec les mêmes paires du missile aux performances améliorées et serveurs CTI. La différence est que les deux CTIOS sont en activité et fonctionnant tout le temps.

Des clients CTIOS sont aléatoirement distribués entre les paires pour équilibrer la charge le travail. Il y a en cas une panne CTIOS, les commutateurs client automatiquement à l'autre côté.

Les informations de configuration d'agent telles que le nom de l'agent sont passées d'un enregistreur au serveur CTIOS au client CTIOS.

Problème

Changeant le nom d'un agent existant — quand vous modifiez le nom d'un agent existant par le Gestionnaire de configuration ICM tandis que CTIOS s'exécute, le nouveau nom de l'agent modifié n'apparaît pas dans le titlebar de l'agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop CTIOS. Le titlebar affiche toujours le vieux nom de l'agent avant la modification de configuration. Le nom de l'agent dans le titlebar devrait être apparaissent comme le rectangle rouge dans la figure [ci-dessous](#).



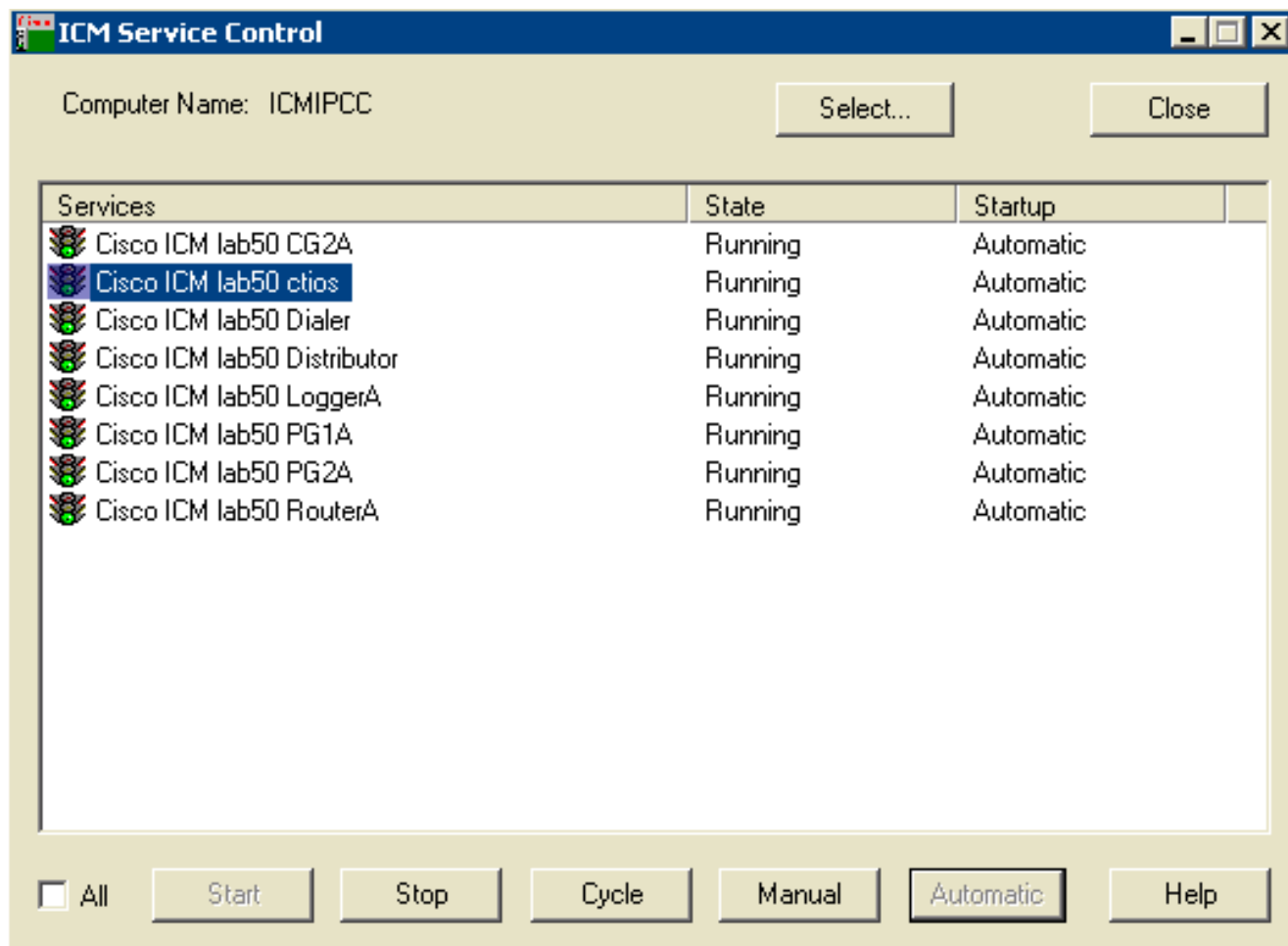
Formation un agent — quand vous dynamiquement re-compétence un agent d'un groupe de compétences à l'autre sur une station de travail administrateur (aw) utilisant l'explorateur d'agent, alors que CTIOS s'exécute, le vieux groupe de compétences est encore affiché sur l'affichage des agents CTIOS et sur l'agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop CTIOS.

Solution

Quand les débuts CTIOS, il lit toutes les informations sur un agent de la base de données de configuration missile aux performances améliorées. Les nouvelles informations sur un agent, ajoutées tandis que CTIOS s'exécute, sont transférées du serveur missile aux performances améliorées vers le CTIOS en temps réel. Par conséquent, quand le nouvel agent ajouté ouvre une session, le nom de l'agent et le groupe de compétences corrects apparaît dans le titlebar de l'agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop CTIOS. Cependant, en modifiant le nom d'un agent existant et ou dynamiquement de la formation l'agent, le nouveau nom de l'agent existant et/ou modification de groupe de compétences n'est pas transféré vers CTIOS du serveur missile aux performances améliorées jusqu'à ce que le service CTIOS soit fait un cycle.

Pour faire un cycle le service CTIOS, suivez les étapes ci-dessous :

1. **Contrôle de service ICM** de double clic.
2. Sélectionnez le **service CTIOS**, comme affiché [ici](#).



3. Cliquez sur le **bouton d'arrêt** pour arrêter le service CTIOS.

4. Cliquez sur le **bouton Start** pour commencer le service CTIOS.

Après avoir arrêté et commencé CTIOS, le nouveau nom de l'agent existant devrait apparaître dans le titrebar du CTIOS Agent Desktop.

[Informations connexes](#)

- [Notes de mise à jour pour la version de SYSTÈME D'EXPLOITATION de Cisco CTI 7.0\(0\)](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)