

# エージェント名またはスキル グループへのダイナミックな変更が、CTIOS Agent/Desktop/IPCC Supervisor Desktop のタイトルバーに表示されない

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) Enterprise または Cisco Internet Protocol Contact Center ( IPCC ) Enterprise 環境のコンピュータ テレフォニー インテグレーション ( CTI ) Object Server ( OS ) Agent Desktop/IP Contact Center ( IPCC ) Supervisor Desktop のタイトルバーまたは [CTIOS Status ( CTIOS ステータス )] 画面に、エージェント名の変更やエージェントのリススキルが自動的に表示されない理由について説明します。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

この文書の読者には、次の項目に関する知識が必要です。

- Cisco ICM
- Cisco CTIOS
- Cisco CTIOS Agent Desktop
- Cisco IPCC スーパーバイザ デスクトップ

### [使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- 7.0 以前のすべての Cisco ICM バージョン
- 7.0 以前のすべての Cisco CTIOS バージョン
- 7.0 以前のすべての Cisco CTIOS Agent Desktop バージョン
- 7.0 以前のすべての Cisco IPCC スーパーバイザ デスクトップ バージョン

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 背景説明

CTIOS は 2 つのコンポーネントで主に構成されます：

- CTIOSサーバ ノード
- CTI ドライバ

CTIOSサーバは TCP 接続を使用してクライアントおよび Cisco ICM に接続します。

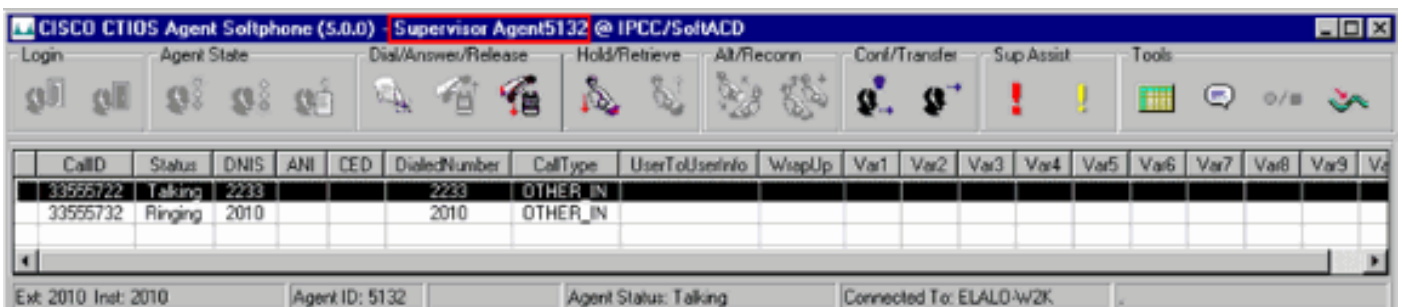
CTIOS は ICM と同じフォールトトレラント プリンシパルを使用します。典型的なコンフィギュレーションで CTIOS のペアがあります（Side A および B）、ICM および CTI サーバの同じペアとインターフェイス接続するそれぞれ。違いは CTIOS が両方ともであることでアクティブ、いつもはたります。

CTIOS クライアントはロード バランスへのペアの間でランダムに作業配られます。イベントでは反対側に CTIOS 失敗が、クライアント自動的に切り替えますあります。

エージェント名のようなエージェントのコンフィギュレーション情報はロガーから CTIOSサーバ CTIOS クライアントにに通じます。

## 問題

CTIOS が動作している間 ICM コンフィギュレーションマネージャを通して既存のエージェントの名前を修正するとき agent — 存在の名前を変更して、新しい修正されたエージェント名は CTIOS エージェント Desktop/IPCC スーパーバイザ デスクトップのタイトルバーに現われません。タイトルバーはまだコンフィギュレーション変更の前に古いエージェント名を表示します。タイトルバーのエージェント名は[下記の](#)図のレッド長方形のように現われますあるはずはです。



CTIOS は動作しているが動的にエージェント CTIOS ディスプレイと CTIOS エージェント

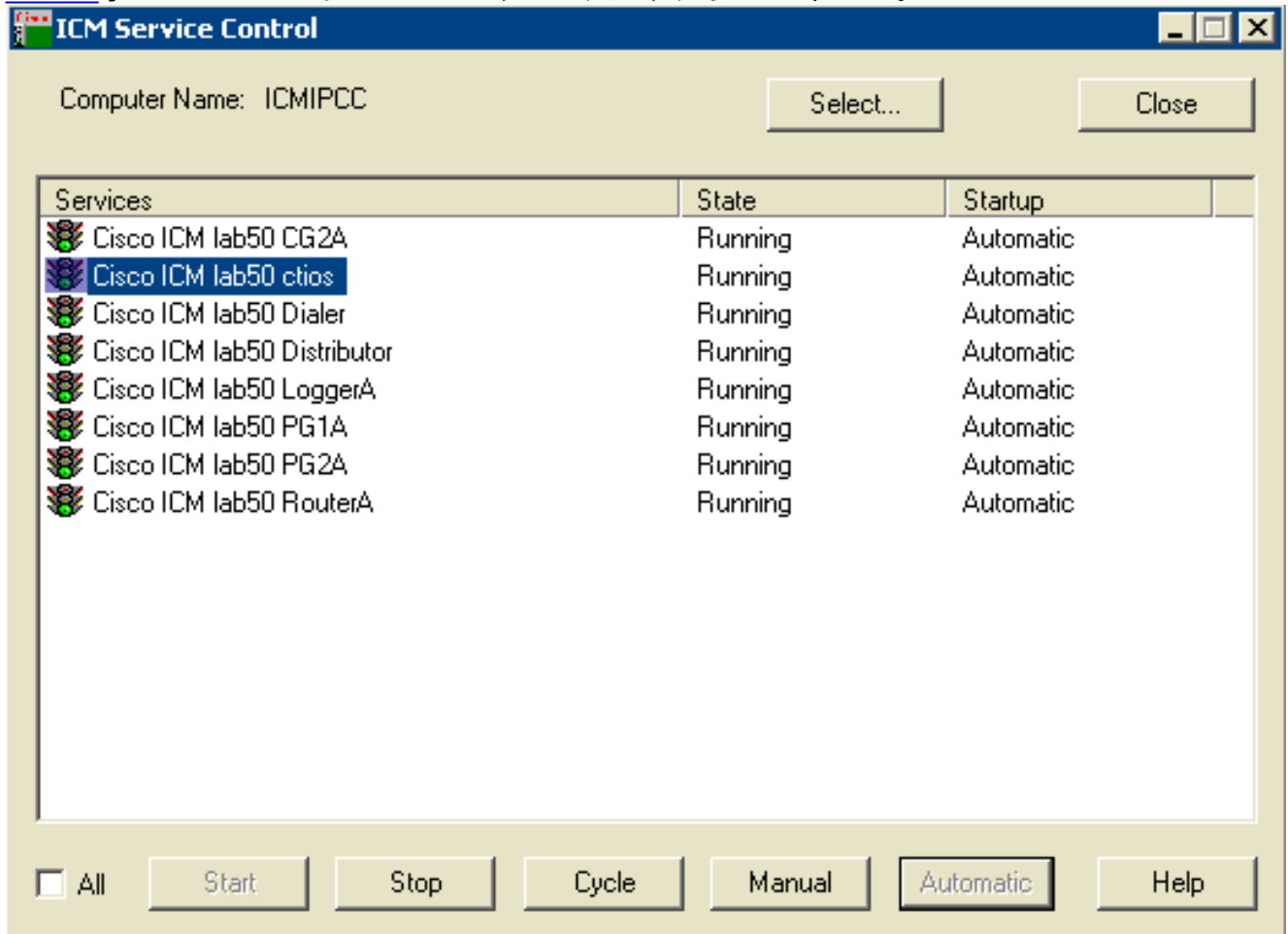
Desktop/IPCC スーパーバイザ デスクトップに再スキル Agent Explorer を使用して Admin Workstation ( AW ) の 1 つの skillgroup からの別のものへのエージェント、古い skillgroup それでも表示される時再skilling agent ー。

## 解決策

CTIOS は開始するとき、ICM 設定 データベースからのすべてのエージェント 情報を読みます。CTIOS が動作している間追加される新しいエージェント 情報は ICM サーバからリアルタイムの CTIOS に、転送されます。従って、新しい追加されたエージェントがログオンするとき、正しいエージェント名および skillgroup は CTIOS エージェント Desktop/IPCC スーパーバイザ デスクトップのタイトルバーに現われます。ただし CTIOS サービスが循環するまで、既存のエージェントの名前を修正した場合およびまたは動的に再skilling エージェントが ICM サーバから CTIOS に、既存のエージェントの新しい名前および/または skillgroup 変更転送されない。

CTIOS サービスを循環させるために、下記のようにステップに従って下さい:

1. ICM Service Control をダブルクリックして下さい。
2. [ここに](#)示されているように CTIOS サービスを、選択して下さい。



3. CTIOS サービスを停止するために **Stop ボタン**をクリックして下さい。
4. CTIOS サービスを開始するために **Start ボタン**をクリックして下さい。

CTIOS を停止し、開始した後、既存のエージェントの新しい名前は CTIOS Agent Desktop のタイトルバーに現われる必要があります。

## 関連情報

- [Cisco CTI OS リリースに関するリリース ノート 7.0\(0\)](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)