

As mudanças dinâmicas ao nome do agente ou ao grupo de habilidades não aparecem na barra de títulos do supervisor desktop do Desktop/IPCC do agente de CTIOS

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma das razões pelas quais uma mudança de nome do agente e/ou uma nova formação dinâmica de um agente não aparecem automaticamente na barra de títulos ou na tela de estado CTIOS do supervisor desktop do centro de contato do agente Desktop/IP do server do objeto da integração de telefonia e computador (CTI) (OS) (IPCC) em uma empresa de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ou em um ambiente de empreendimento do Internet Protocol Contact Center de Cisco (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Leitores deste documento devem estar cientes das seguintes informações:

- ICM Cisco
- Cisco CTIOS
- Desktop do agente de CTIOS de Cisco
- Supervisor desktop de Cisco IPCC

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware:

- Todas as versões do ICM de Cisco antes de 7.0
- Todas as versões Cisco CTIOS antes de 7.0
- Todas as versões da área de trabalho do agente de CTIOS de Cisco antes de 7.0
- Todas as versões de supervisor desktop de Cisco IPCC antes de 7.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Background

O CTIOS é compreendido primeiramente de dois componentes:

- Nó do servidor ctios
- Driver de CTI

O servidor ctios conecta aos clientes e a Cisco ICM usando conexões de TCP.

O CTIOS usa os mesmos princípios falha-tolerantes que o ICM. Em uma configuração típica há uns pares de CTIOS (lado A e B), cada um que conecta com os mesmos pares de server ICM e CTI. A diferença é que o CTIOS é ativo e trabalhando todo o tempo.

Os clientes de CTIOS são distribuídos aleatoriamente entre os pares para carregar o equilíbrio o trabalho. No evento há uma falha de CTIOS, o Switches do cliente automaticamente ao outro lado.

A informação de configuração de agente tal como o nome do agente é passada de um registrador ao servidor ctios ao cliente de CTIOS.

Problema

Mudando o nome de um agente existente — quando você alterar o nome de um agente existente através do gerente da configuração de ICM quando o CTIOS for executado, o nome do agente alterado novo não aparece na barra de títulos do supervisor desktop do Desktop/IPCC do agente de CTIOS. A barra de títulos ainda indica o nome do agente velho antes da alteração de configuração. O nome do agente na barra de títulos deve ser aparece como o retângulo vermelho na figura [abaixo](#).

Nova formação um agente — quando você dinamicamente re-habilidade um agente de um skillgroup a outro em um Admin Workstation (AW) que usa o explorador de agente, quando o CTIOS for executado, o skillgroup velho for indicado ainda no indicador dos agentes CTIOS e no supervisor desktop do Desktop/IPCC do agente de CTIOS.

Solução

Quando o CTIOS começa, lê toda a informação de agente do base de dados da configuração de ICM. A informação de agente nova, adicionada quando o CTIOS for executado, é transferida do servidor ICM ao CTIOS no tempo real. Consequentemente, quando o agente adicionado novo entra, o nome do agente e o skillgroup corretos aparecem na barra de títulos do supervisor desktop do Desktop/IPCC do agente de CTIOS. Contudo, ao alterar o nome de um agente existente e ou dinamicamente da nova formação o agente, o novo nome do agente existente e/ou mudança do skillgroup não está transferido ao CTIOS do servidor ICM até que o serviço CTIOS estiver dado um ciclo.

Para dar um ciclo o serviço CTIOS, siga as etapas abaixo:

1. Fazer duplo clique o **controle de serviço ICM**.
2. Selecione o **serviço CTIOS**, como mostrado [aqui](#).
3. Clique o **botão Stop Button** para parar o serviço CTIOS.
4. Clique o **botão Start Button** para começar o serviço CTIOS.

Após ter parado e ter começado o CTIOS, o novo nome do agente existente deve aparecer na barra de títulos do Desktop do agente de CTIOS.

[Informações Relacionadas](#)

- [Release Note para a versão dos do CTI Cisco 7.0\(0\)](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)