

Динамические изменения имени оператора или группы специализации не отображаются в строке заголовка CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну из причин, почему изменение имени агента и/или динамическое обучение новым навыкам агента автоматически не появляются в строке заголовка или Экране Статуса CTIOS Contact Center/IP Рабочего места агента Объекта Server (OS) Интеграции компьютерной телефонии (CTI) (IPCC) Supervisor Desktop в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Предприятие или Среда предприятия Contact Center протокола Интернета (IPCC) Cisco.

Предварительные условия

Требования

Читатели этого документа должны иметь представление о следующих темах:

- Cisco ICM
- CTIOS Cisco
- Рабочий стол АГЕНТА CTIOS Cisco
- Supervisor Desktop IPCC Cisco

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного

обеспечения и оборудования:

- Все Cisco ICM Version до 7.0
- Все версии Cisco CTIOS до 7.0
- Все Версии для настольного компьютера АГЕНТА CTIOS Cisco до 7.0
- Все версии Supervisor Desktop IPCC Cisco до 7.0

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях в документах см. Cisco Technical Tips Conventions.](#)

Общие сведения

CTIOS прежде всего состоит из двух компонентов:

- Узел сервера CTIOS
- Драйвер CTI

Сервер CTIOS соединяется с клиентами и ICM Cisco с помощью TCP - подключений.

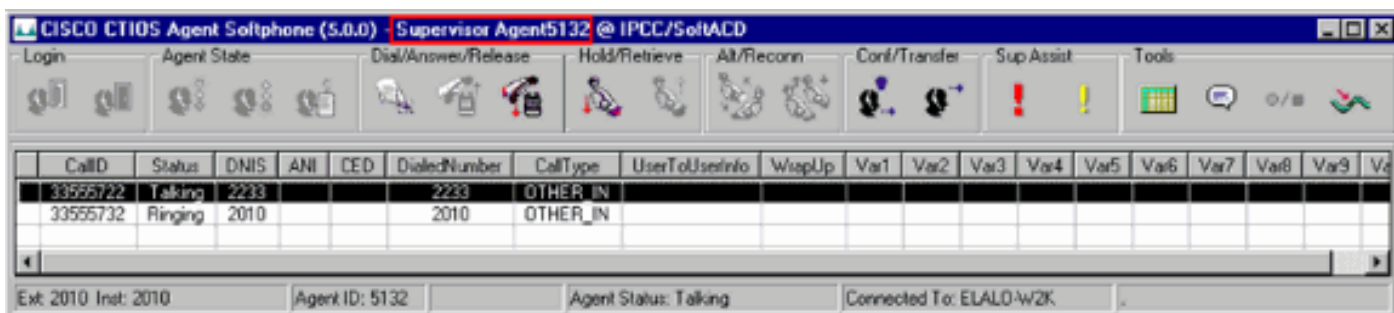
CTIOS использует те же отказоустойчивые принципы в качестве ICM. В типичной конфигурации существует пара CTIOS (Сторона А и В), каждый взаимодействующий с той же парой ICM и CTI Server. Различие - то, что и CTIOS является активным и рабочим все время.

Клиенты CTIOS случайным образом распределены между парой для распределения нагрузки работы. В конечном счете существует сбой CTIOS, клиент переключается автоматически на другую сторону.

Информацию о настройке агента, такую как имя агента передают от Logger до Сервера CTIOS клиенту CTIOS.

Проблема

При изменении названия существующего агента — при изменении имени существующего агента через Менеджера Конфигурации ICM, в то время как CTIOS работает, новое модифицированное имя агента не появляется в строке заголовка Supervisor Desktop IPCC АГЕНТА CTIOS. Строка заголовка все еще отображает старое имя агента перед изменением конфигурации. Имя агента в строке заголовка должно быть, появляются как красный прямоугольник на рисунке [ниже](#).



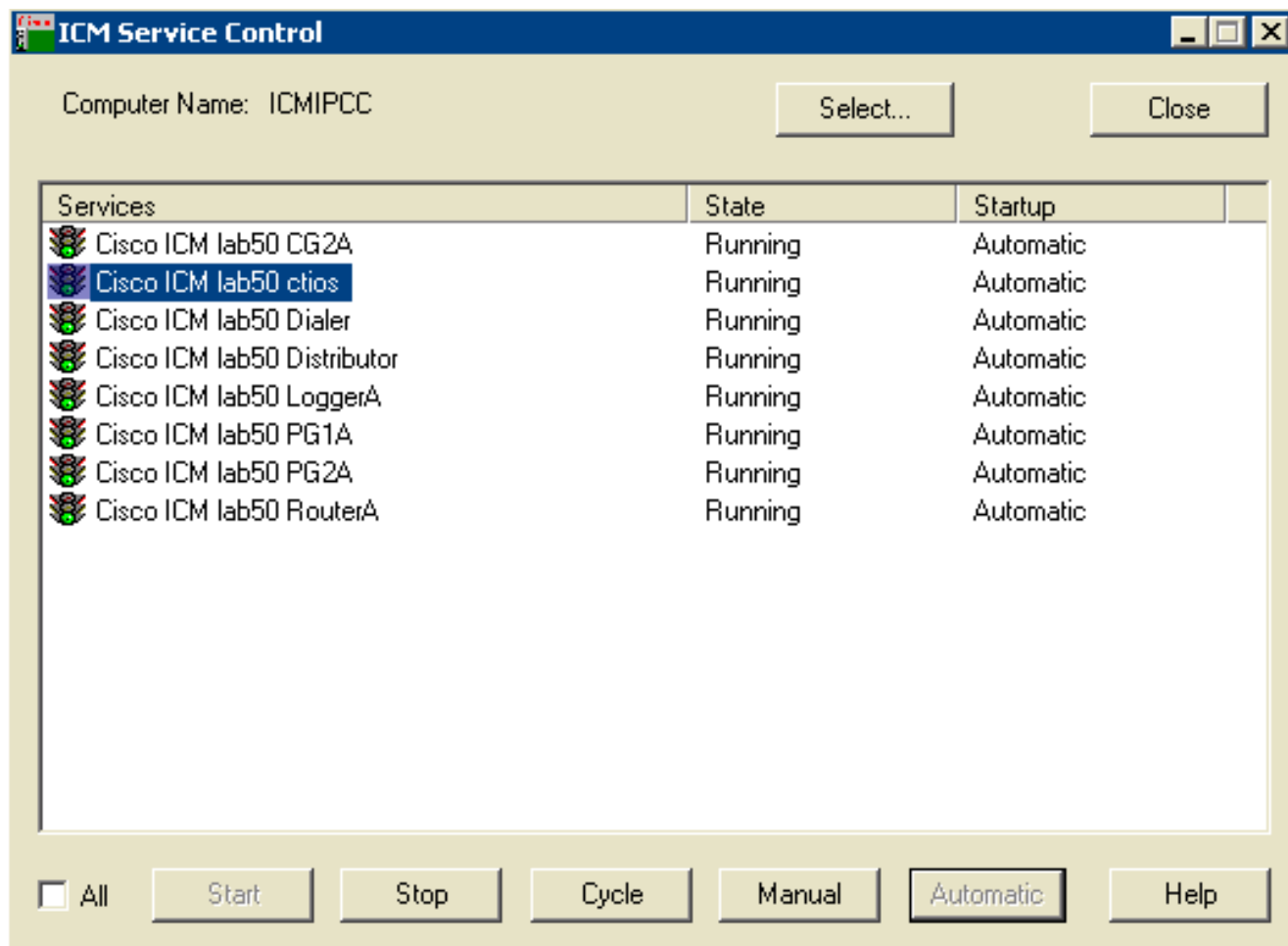
При обучении новым навыкам агента — когда вы динамично обучаете агента новым навыкам от одной квалифицированной группы до другого на Рабочей станции администратора (AW) с помощью Проводника агента, в то время как CTIOS работает, старая квалифицированная группа все еще отображена на показе CTIOS агентов и на Supervisor Desktop Desktop/IPCC АГЕНТА CTIOS.

Решение

Когда CTIOS запускается, он читает всю информацию агента из базы данных конфигурации ICM. Новая информация агента, добавленная, в то время как CTIOS работает, передана от сервера ICM до CTIOS в режиме реального времени. Поэтому, когда новый добавленный агент входит, корректное имя агента и квалифицированная группа появляются в строке заголовка Supervisor Desktop Desktop/IPCC АГЕНТА CTIOS. Однако при изменении имени существующего агента и или динамично обучении новым навыкам агента, новое имя существующего агента и/или изменения квалифицированной группы не передано CTIOS от сервера ICM, пока не циклически повторяется сервис CTIOS.

Для циклической работы сервиса CTIOS выполните действия ниже:

1. Дважды нажмите **ICM Service Control**.
2. Выберите **сервис CTIOS**, как показано [здесь](#).



3. Нажмите кнопку **Stop** для остановки сервиса CTIOS.

4. Нажмите **Кнопку запуска** для начала сервиса CTIOS.

После остановки и стартового CTIOS, новое имя существующего агента должно появиться в строке заголовка Рабочего стола АГЕНТА CTIOS.

[Дополнительные сведения](#)

- [Комментарии к выпуску для версии ОС Cisco STI 7.0 \(0\)](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)