

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述其中一个原因为什么代理程序的座席名称更改和动态恢复在titlebar或计算机电话集成 (CTI) Object Server (OS)代理程序Desktop/IP Contact Center (IPCC) Supervisor Desktop的CTIOS Status屏幕没自动地出现在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)企业或Cisco互联网协议联系中心(IPCC)企业环境的。

先决条件

要求

本文读者应该熟悉以下知识：

- Cisco ICM
- Cisco CTIOS
- Cisco CTIOS Agent Desktop
- Cisco IPCC Supervisor Desktop

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 在7.0之前的所有Cisco ICM版本
- 在7.0之前的所有Cisco CTIOS版本
- 在7.0之前的所有Cisco CTIOS Agent Desktop版本
- 在7.0之前的所有Cisco IPCC Supervisor Desktop版本

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景

CTIOS主要包括两个组件：

- CTIOS服务器节点
- CTI驱动程

使用TCP连接，CTIOS服务器连接到客户端和Cisco ICM。

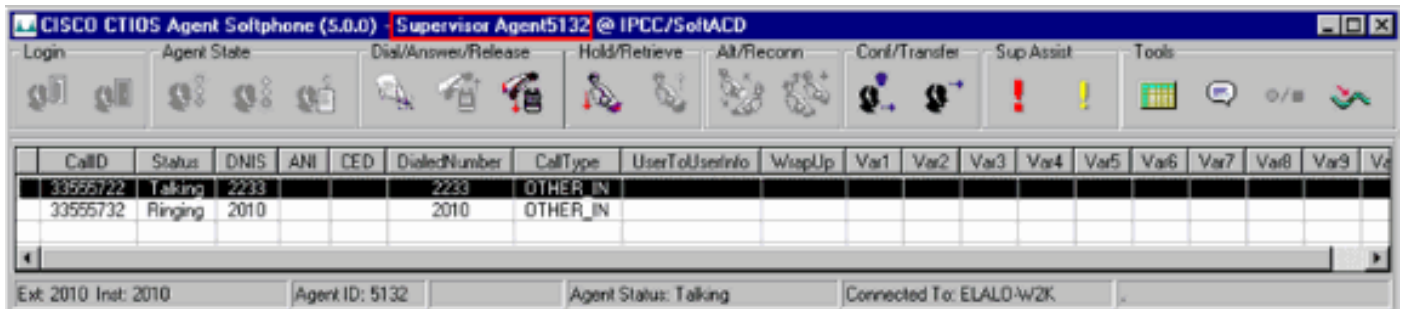
CTIOS使用容错的原理和ICM一样。在典型配置中有一个对CTIOS (端A和B)，协调与同一个对的其中每一ICM和CTI服务器。差异是两CTIOS是活跃和一直工作。

CTIOS客户端随机地被分配在对之间装载平衡工作。在事件有CTIOS失败，客户端自动地换成另一侧。

代理配置信息例如座席名称从一台记录器通过到对CTIOS客户端的CTIOS服务器。

问题

更改一个现有代理程序的名称？当您通过ICM配置管理器时修改一个现有代理程序的名称，当CTIOS运行时，新的已修改座席名称在CTIOS代理程序Desktop/IPCC Supervisor Desktop titlebar没出现。titlebar在配置更改前仍然显示旧有座席名称。在titlebar的座席名称应该是出现类似在[下面图](#)的红色矩形。



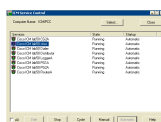
恢复代理程序？当动态您重整技能从一技能组的一个代理程序到另一个在管理工作站(AW)使用代理探测器，而CTIOS运行，旧有技能组仍然显示在代理程序CTIOS显示和在CTIOS代理程序Desktop/IPCC Supervisor Desktop。

解决方案

当CTIOS开始时，读从ICM配置数据库的所有座席的信息。新代理人信息，被添加，当CTIOS运行时，从ICM服务器在实时转接到CTIOS。所以，当新的已添加代理程序登录时，正确座席名称和技能组在CTIOS代理程序Desktop/IPCC Supervisor Desktop titlebar出现。然而，当正在修改一个现有代理程序和或动态地恢复的名称代理程序、现有代理程序的新名字并且/或者技能组更改没有转接对从ICM服务器的CTIOS，直到CTIOS服务被循环。

要循环CTIOS服务，请遵从下面步骤：

1. 双击ICM服务控制。



2. 选择CTIOS服务，如显示[此处](#)。

3. 点击**Stop按钮**终止CTIOS服务。

4. 点击**开始按钮**开始CTIOS服务。

在终止和开始CTIOS以后，现有代理程序的新名字在CTIOS Agent Desktop的titlebar应该出现。

相关信息

- [Cisco CTI OS版本的版本注释7.0\(0\)](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)