

代理名称或技能组的动态更改没出现在CTIOS代理Desktop/IPCC Supervisor Desktop的标题栏中

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述其中一个原因为什么代理程序的代理名称更改和动态恢复在Cisco智能联络管理(ICM)企业或Cisco互联网协议联系中心(IPCC)企业环境里没自动地出现于titlebar或计算机电话集成(CTI) Object Server (OS)代理程序Desktop/IP联系中心(IPCC) Supervisor桌面的CTIOS Status屏幕。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

本文的读者应该对熟悉：

- Cisco ICM
- Cisco CTIOS
- Cisco CTIOS代理桌面
- Cisco IPCC Supervisor桌面

[Components Used](#)

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代理桌面版本
- 在7.0之前的所有Cisco IPCC Supervisor桌面版本

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is

live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

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。

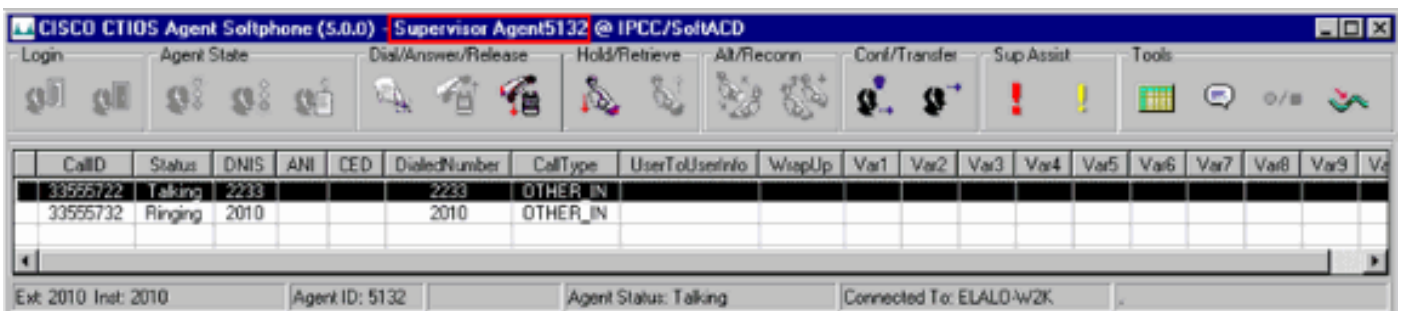
CTIOS使用容错的原理和ICM一样。在典型配置中有一个对CTIOS (端A和B)，协调与同一个对的其中每一ICM和CTI服务器。区别是两CTIOS是活跃和一直工作。

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故障，客户端自动地换成另一边。

代理配置信息例如代理名称从日志记录器被传递到CTIOS服务器给CTIOS客户端。

问题

更改一个现有的代理程序的名字—，当您修改一个现有的代理程序的名字到ICM配置管理器，当CTIOS运行时，新的被修改的代理名称没出现于CTIOS代理程序Desktop/IPCC Supervisor桌面titlebar。titlebar在配置更改前仍然显示老代理名称。在titlebar的代理名称应该是出现类似在[下面图](#)的红色矩形。



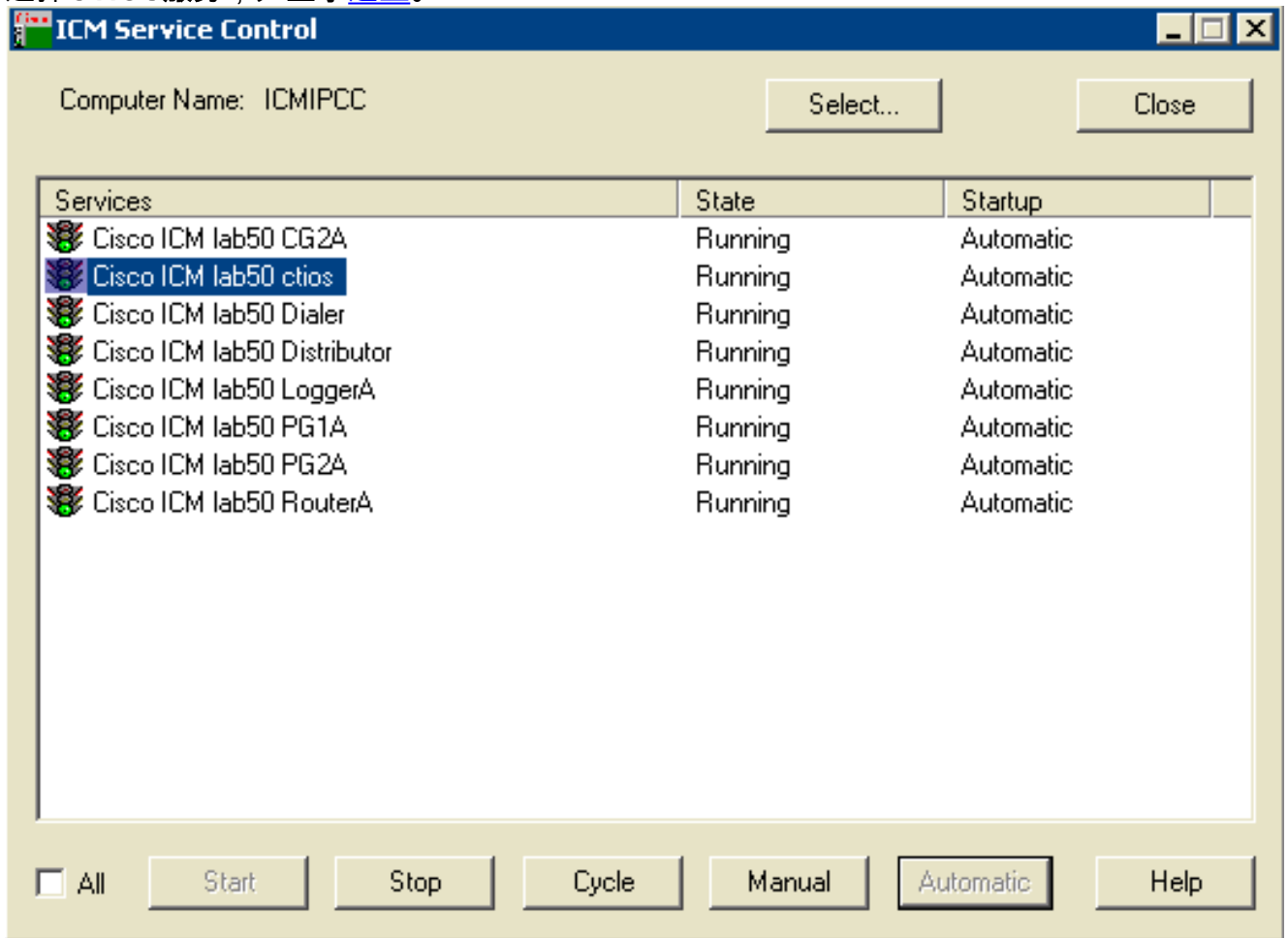
恢复代理程序—，当动态您重整技能从一技能组的一个代理程序到另一个在管理工作站(AW)使用代理探测器，而CTIOS运行，老技能组仍然显示在代理程序CTIOS显示和在CTIOS代理程序Desktop/IPCC Supervisor桌面上。

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服务器在实时调用到CTIOS。所以，当新的被添加的代理程序登录时，正确的代理名称和技能组出现于CTIOS代理程序Desktop/IPCC Supervisor桌面titlebar。然而，当修改一个现有的代理程序和或动态地恢复的名字代理程序，现有的代理程序的新名字并且/或者技能组更改没有调用到CTIOS从ICM服务器时，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[这里](#)。



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，现有的代理程序的新名字应该出现于CTIOS代理桌面的titlebar。

[Related Information](#)

- [Cisco CTI OS Release 7.0\(0的版本注释\)](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)