

Dynamische veranderingen in de naam van de Agent of de Groep van de Skill verschijnt niet in de Titelbar van de Desktop/IPCC van de Desktop van de Agent

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrond](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft een van de redenen waarom een agent, naamwijziging en/of dynamische herscholing van een agent niet automatisch verschijnt in het titelbalk of CTIOS Status Scherm van de Objectserver van de Computer Telephony Integration (CTI) van de Agent Desktop/IP Contact Center (IPCC) van een Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise of Cisco Internet Protocol Contact Center (IPCC) Enterprise-omgeving.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Lezers van dit document moeten op de hoogte zijn van:

- Cisco ICM
- Cisco-CTIS
- Cisco CTIS Agent-desktop
- Cisco IPC-supervisor desktop

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de software- en hardwareversies:

- Alle Cisco ICM versies voorafgaand aan 7.0
- Alle Cisco CTIS-versies voorafgaand aan 7.0
- Alle Cisco CTIS Agent-desktopversies voorafgaand aan 7.0
- Alle Cisco IPCC Supervisor-desktopversies voorafgaand aan 7.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg voor meer informatie over documentconventies de [technische Tips](#) van [Cisco](#).

Achtergrond

CTIOS bestaat voornamelijk uit twee onderdelen:

- CTIOS-serverknooppunt
- CTI-stuurprogramma

CTIS server sluit aan op de cliënten en Cisco ICM met gebruik van TCP verbindingen.

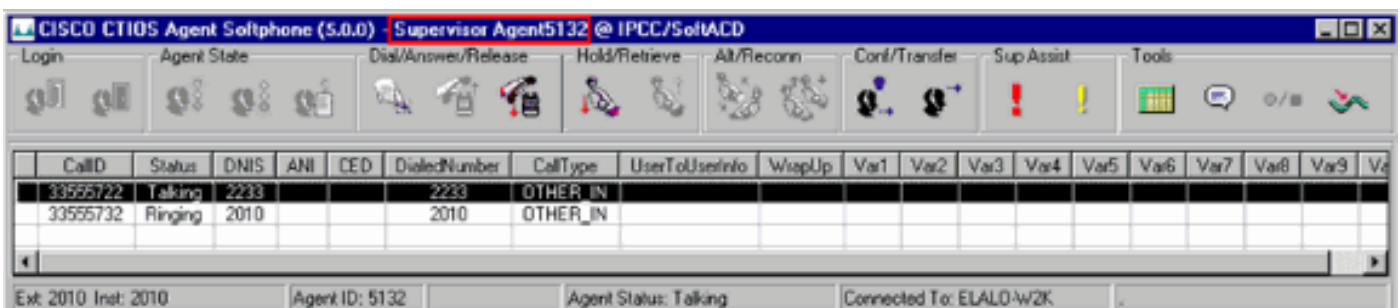
CTIOS gebruikt dezelfde fout-tolerante principes als ICM. In een typische configuratie is er een paar CTIOS (Side A en B), elk met hetzelfde aantal ICM en CTI servers verbonden. Het verschil is dat beide CTIOS actief zijn en de hele tijd werken.

De klanten van CTIOS worden willekeurig verdeeld tussen het paar om het werk in balans te brengen. Als er een CTIOS-storing is, verandert de client automatisch in de andere kant.

De configuratieinformatie van de agent zoals de agentennaam wordt van een Logger aan CTIOS server aan client doorgegeven.

Probleem

Veranderen van de naam van een bestaande agent—wanneer u de naam van een bestaande agent door ICM Configuratiebeheer wijzigt terwijl CTIOS wordt uitgevoerd, verschijnt de nieuwe gewijzigde agentennaam niet in de titelbalk van Desktop/IPCC Supervisor Desktop. De titelbalk geeft nog steeds de oude naam van de agent weer voordat de configuratie verandert. De achternaam in de titelbalk verschijnt als de rode rechthoek in de [onderstaande](#) afbeelding.



Het opnieuw schaven van een agent—wanneer u dynamisch een agent van de ene groep aan een andere op een Admin Workstation (AW) aan het gebruiken van de Verkenner van de Agent

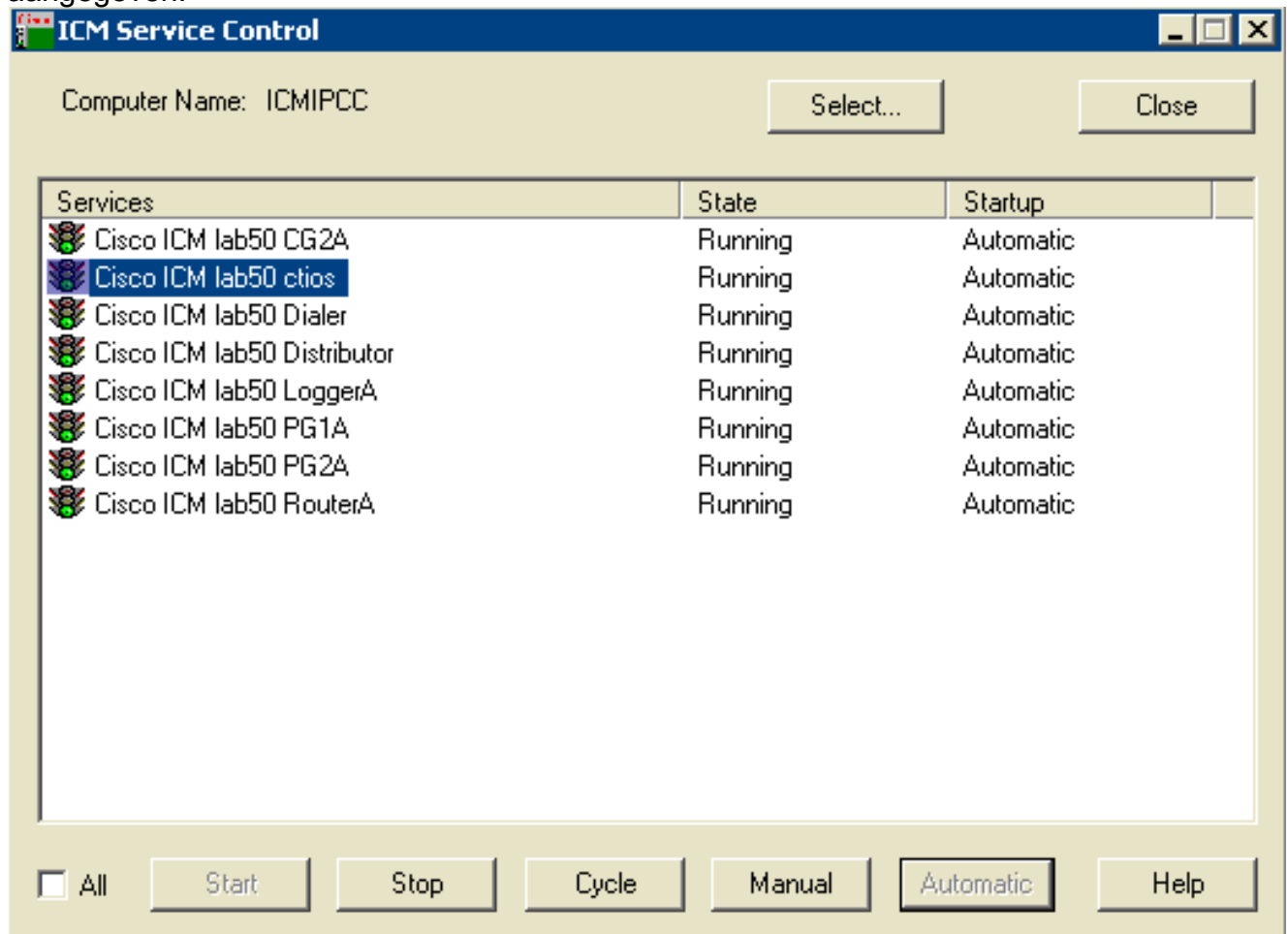
herkent, terwijl de CTIOS in werking is, wordt de oude Skillgroep nog steeds weergegeven op de weergave van Agent CTIOS en op het Desktop/IPCC van de Desktop van de Agent.

Oplossing

Wanneer CTIOS begint, leest het alle agens informatie van de ICM configuratiegegevensbank. Nieuwe agent informatie, toegevoegd terwijl CTIOS in werking is, wordt in real time overgebracht van de ICM server naar de CTIOS. Daarom, wanneer de nieuwe toegevoegde agent inlogt, verschijnen de juiste agent naam en de skillgroep in de titelbalk van de Desktop/IPCC van de Supervisor van CTIOS Agent. Wanneer echter de naam van een bestaande agent wordt gewijzigd en/of de agent dynamisch opnieuw wordt geschaald, wordt de nieuwe naam van de bestaande agent en/of de verandering van groep niet van de ICM server naar CTIOS overgebracht totdat de dienst van CTIOS wordt geactiveerd.

Volg onderstaande stappen om de CTIOS-service te selecteren:

1. Dubbelklik op **ICM Service Control**.
2. Selecteer de **CTIOS-service**, zoals [hier](#) wordt aangegeven.



3. Klik op de knop **Stop** om de service van CTIOS te stoppen.
4. Klik op de knop **Start** om de CTIOS-service te starten.

Na het stoppen en starten van CTIOS, moet de nieuwe naam van de bestaande agent in de titelbalk van de desktop van CTIOS Agent verschijnen.

Gerelateerde informatie

- [Releaseopmerkingen van Cisco CTI OS release 7.0\(0\)](#)
- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)