

مسال ةيكي مانيدل ا تاريخي غتلا رهظت ال ناونعلا طيرش يف تاراهملا ةومجم وأ لماعلا حطس/Cisco نم ليكولا بتكملا حطسب صاخلا IPCC ل فرشملا بتكملا

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [الخلفية](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يصف هذا المستند أحد الأسباب التي تجعل تغيير اسم وكيل و/أو إعادة التكوين الديناميكي لعامل لا يظهر تلقائياً في شريط العنوان أو شاشة حالة CTIOS الخاصة بخادم كائن تكامل الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTI) سطح المكتب العامل/مركز اتصال (IPCC) (IP) في سطح المكتب المشرف لإدارة الاتصالات الذكية من Cisco (ICM) (Cisco) مؤسسة أو بيئة (IPCC) (Cisco Internet Protocol Contact Center) للمؤسسة.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

يجب أن يكون قراء هذا المستند على دراية بما يلي:

- Cisco ICM
- Cisco CTIOS
- سطح المكتب الوكيل ل Cisco CTIOS
- Cisco IPCC Supervisor Desktop

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية:

- جميع إصدارات Cisco ICM قبل 7.0

• جميع إصدارات Cisco CTIOS قبل 7.0

• جميع إصدارات سطح المكتب لوكيل CTIOS من Cisco قبل الإصدار 7.0

• جميع إصدارات Cisco IPCC Supervisor Desktop قبل 7.0

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات، ارجع إلى [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية](#).

الخلفية

يتكون CTIOS بشكل أساسي من مكونين:

• عقدة خادم Ctios

• برنامج تشغيل CTI

يتصل خادم CTIOS بالعملاء و Cisco ICM باستخدام إتصالات TCP.

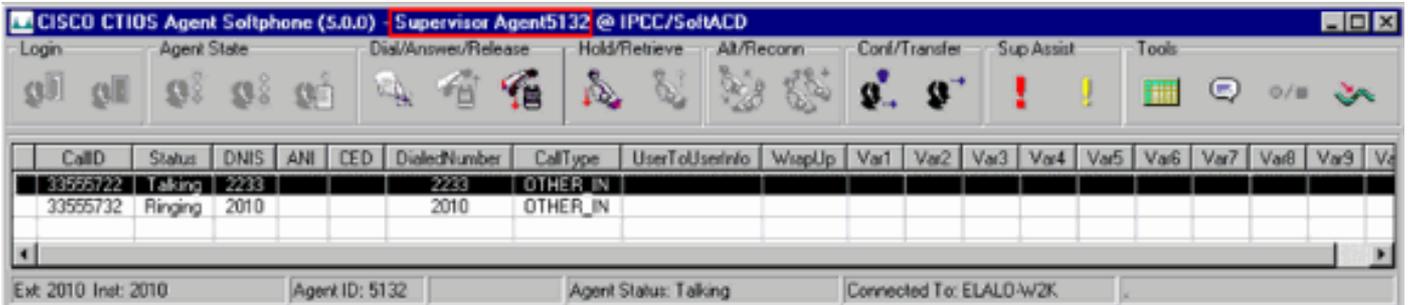
يستخدم CTIOS نفس مبادئ تحمل الأخطاء مثل ICM. في التكوين النموذجي، يوجد زوج من CTIOS (الجانبا A و B)، كل واحد يواجه نفس زوج من خوادم ICM و CTI. الفرق هو أن كلا النشاطين يعملون طوال الوقت.

يتم توزيع عملاء CTIOS عشوائيا بين الزوج لموازنة حمل العمل. في حالة حدوث فشل CTIOS، يتحول العميل تلقائيا إلى الجانب الآخر.

يتم تمرير معلومات تكوين الوكيل مثل اسم العميل من مسجل إلى خادم CTIOS إلى عميل CTIOS.

المشكلة

تغيير اسم عامل موجود- عندما تقوم بتعديل اسم عميل موجود من خلال إدارة تكوين ICM أثناء تشغيل CTIOS، لا يظهر اسم العامل المعدل الجديد في شريط العنوان الخاص ب "سطح المكتب الوكيل CTIOS"/سطح المكتب المشرف IPCC. لا يزال شريط العنوان يعرض اسم الوكيل القديم قبل تغيير التكوين. يجب أن يظهر اسم العامل في شريط العنوان مثل المستطيل الأحمر في الشكل أدناه.



إعادة اقتطاع عميل — عندما تقوم بشكل ديناميكي بإعادة مهارة عميل من مجموعة ماهرة إلى أخرى على محطة عمل مسؤول (AW) باستخدام Agent Explorer، بينما يتم تشغيل CTIOS، فإنه يتم عرض مجموعة المهارات القديمة على شاشة عرض Ctios وعلى سطح مكتب المشرف الخاص بوكيل CTIOS/IPCC.

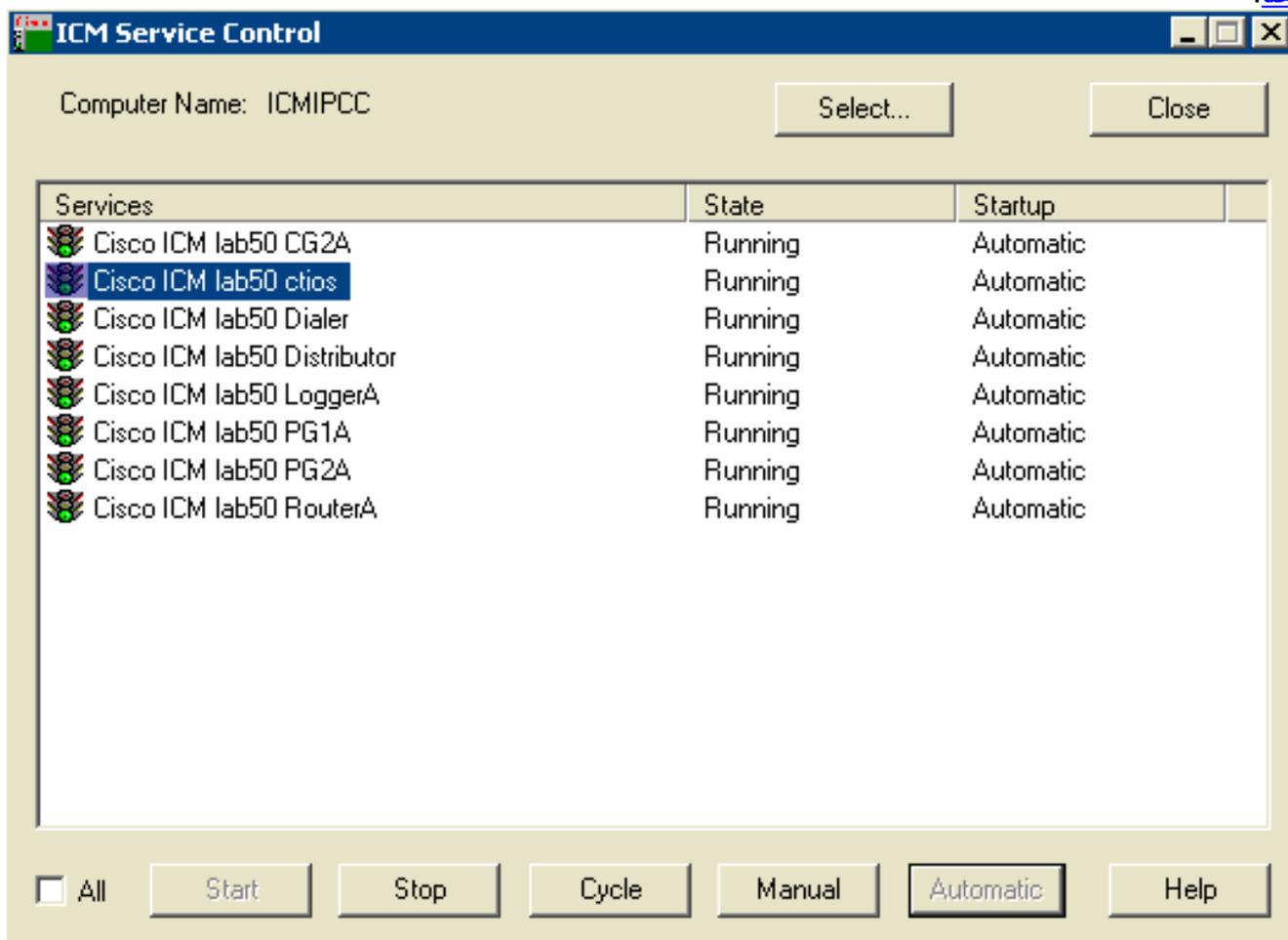
الحل

عند بدء CTIOS، فإنه يقرأ كل معلومات الوكيل من قاعدة بيانات تكوين ICM. يتم نقل معلومات العميل الجديد، التي تمت إضافتها أثناء تشغيل CTIOS، من خادم ICM إلى CTIOS في الوقت الفعلي. لذلك، عند تسجيل الدخول إلى عميل مضاف جديد، يظهر اسم العامل الصحيح ومجموعة المهارات الصحيحة في شريط العنوان الخاص بسطح المكتب الوكيل CTIOS/سطح المكتب المشرف IPCC. ومع ذلك، عند تعديل اسم عامل حالي و/أو إعادة تدليك العميل ديناميكياً، لا يتم نقل الاسم الجديد للعامل و/أو تغيير مجموعة المهارات الموجودة إلى CTIOS من خادم ICM حتى يتم تدوير خدمة CTIOS.

لإدارة خدمة CTIOS، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر نقرًا مزدوجًا فوق التحكم في خدمة ICM.
2. حدد خدمة CTIOS، كما هو موضح

[هنا](#).



3. انقر فوق الزر إيقاف " لإيقاف خدمة CTIOS.

4. انقر فوق الزر ابدأ لبدء تشغيل خدمة CTIOS.

بعد الإيقاف وبدء CTIOS، يجب أن يظهر الاسم الجديد للعامل الموجود في شريط العنوان الخاص بسطح المكتب لعامل CTIOS.

معلومات ذات صلة

- [ملاحظات الإصدار الخاصة بنظام التشغيل Cisco CTI OS، الإصدار 7.0\(0\)](#)
- [الدعم الفني - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إلمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تاملرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزىل ءنل اءل دن تسمل