

Le modifiche dinamiche al nome dell'agente o al gruppo di competenze non vengono visualizzate nella barra del titolo di CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive uno dei motivi per cui la modifica del nome di un agente e/o la riqualificazione dinamica di un agente non vengono visualizzate automaticamente nella barra del titolo o nella schermata di stato di CTIOS del desktop del Supervisor CTI (Computer Telephony Integration) Object Server (OS) Agent Desktop/IP Contact Center (IPCC) in un ambiente Enterprise Cisco Intelligent Contact Management (ICM) o Cisco Internet Protocol Contact Center (IPCC).

Prerequisiti

Requisiti

I lettori di questo documento devono essere a conoscenza di:

- Cisco ICM
- Cisco CTIOS
- Cisco CTIOS Agent Desktop
- Cisco IPC Supervisor Desktop

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle versioni software e hardware:

- Tutte le versioni di Cisco ICM precedenti alla 7.0
- Tutte le versioni di Cisco CTIOS precedenti alla 7.0
- Tutte le versioni di Cisco Cisco Agent Desktop precedenti alla 7.0
- Tutte le versioni Cisco IPC Supervisor Desktop precedenti alla 7.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Introduzione

CTIOS è costituito principalmente da due componenti:

- nodo server CTIOS
- Driver CTI

Il server Cisco si connette ai client e Cisco ICM utilizzando le connessioni TCP.

CTIOS utilizza gli stessi principi di tolleranza di errore di ICM. In una configurazione tipica è presente una coppia di CTI (Lato A e B), ognuna con la stessa coppia di server ICM e CTI. La differenza è che entrambe le CTI sono sempre attive e in funzione.

I client CTIOS vengono distribuiti in modo casuale tra la coppia per bilanciare il carico di lavoro. In caso di errore CTIOS, il client passa automaticamente all'altro lato.

Le informazioni di configurazione dell'agente, come il nome dell'agente, vengono passate da un Logger al server CTIOS al client CTIOS.

Problema

Modifica del nome di un agente esistente: quando si modifica il nome di un agente esistente tramite Gestione configurazione ICM mentre CTIOS è in esecuzione, il nuovo nome dell'agente modificato non viene visualizzato nella barra del titolo di CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop. La barra del titolo visualizza ancora il nome dell'agente precedente prima della modifica

della configurazione. Il nome dell'agente nella barra del titolo deve essere visualizzato come il rettangolo rosso nella figura [seguito](#).

Riqualificazione di un agente: quando si riqualifica dinamicamente un agente da un gruppo di abilità a un altro su una stazione di lavoro amministrativa (AW) utilizzando Agent Explorer, mentre CTIOS è in esecuzione, il vecchio gruppo di abilità viene ancora visualizzato sul display CTIOS degli agenti e sul desktop CTIOS Agent/IPCC Supervisor Desktop.

Soluzione

All'avvio di CTIOS, legge tutte le informazioni sull'agente dal database di configurazione ICM. Le nuove informazioni sull'agente, aggiunte mentre CTIOS è in esecuzione, vengono trasferite dal server ICM alle CTIOS in tempo reale. Pertanto, quando il nuovo agente aggiunto esegue l'accesso, nella barra del titolo di CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop vengono visualizzati il nome dell'agente e il gruppo di abilità corretti. Tuttavia, quando si modifica il nome di un agente esistente e/o si ridefinisce dinamicamente la competenza dell'agente, il nuovo nome dell'agente esistente e/o la modifica del gruppo di abilità non viene trasferito a CTIOS dal server ICM fino a quando il servizio CTIOS non viene riattivato.

Per riattivare il servizio CTIOS, effettuare le seguenti operazioni:

1. Fare doppio clic su ICM Service Control.
2. Selezionare il servizio CTIOS, come illustrato [qui](#).
3. Fare clic sul pulsante Stop per arrestare il servizio CTIOS.
4. Fare clic sul pulsante Start per avviare il servizio CTIOS.

Dopo aver arrestato e avviato CTIOS, il nuovo nome dell'agente esistente deve essere visualizzato nella barra del titolo di CTIOS Agent Desktop.

Informazioni correlate

- [Note sulla release del sistema operativo Cisco CTI versione 7.0\(0\)](#)
- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).