

# As mudanças dinâmicas ao nome do agente ou ao grupo de habilidades não aparecem na barra de títulos do supervisor desktop do Desktop/IPCC do agente de CTIOS

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este original descreve uma das razões pelas quais uma mudança de nome do agente e/ou uma nova formação dinâmica de um agente não aparecem automaticamente na barra de títulos ou na tela de estado CTIOS do supervisor desktop do Contact Center do agente Desktop/IP do server do objeto da integração de telefonia e computador (CTI) (ósmio) (IPCC) em uma empresa de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ou em um ambiente de empreendimento do Internet Protocol Contact Center de Cisco (IPCC).

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

Leitores deste documento devem estar cientes das seguintes informações:

- ICM Cisco
- Cisco CTIOS
- Desktop do agente de CTIOS de Cisco
- Supervisor desktop de Cisco IPCC

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware:



Nova formação um agente — quando você dinamicamente re-habilidade um agente de um skillgroup a outro em um Admin Workstation (AW) que usa o explorador de agente, quando o CTIOS for executado, o skillgroup velho for indicado ainda no indicador dos agentes CTIOS e no supervisor desktop do Desktop/IPCC do agente de CTIOS.

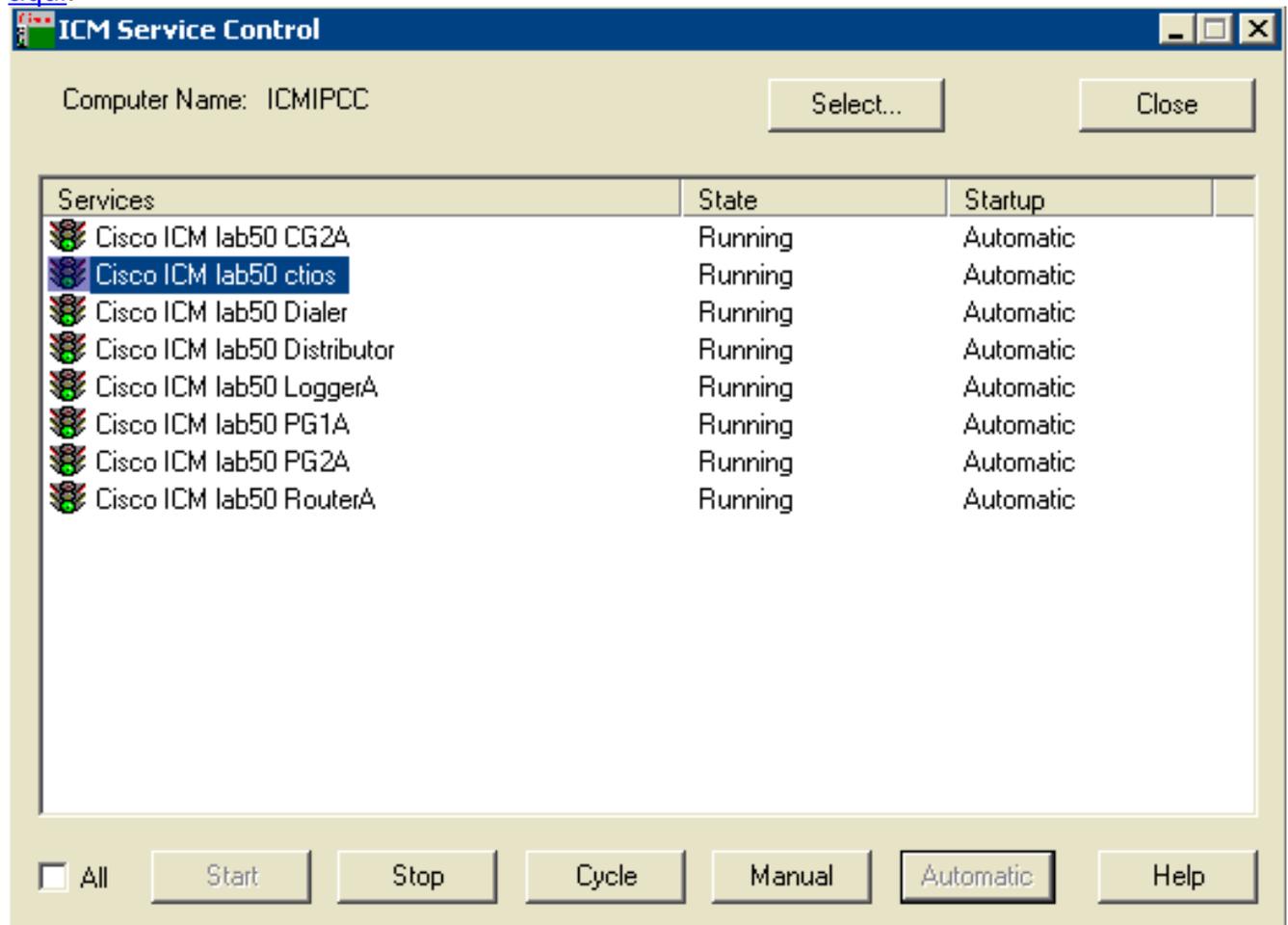
## Solução

Quando o CTIOS começa, lê toda a informação de agente do base de dados da configuração de ICM. A informação de agente nova, adicionada quando o CTIOS for executado, é transferida do servidor ICM ao CTIOS no tempo real. Conseqüentemente, quando o agente adicionado novo entra, o nome do agente e o skillgroup corretos aparecem na barra de títulos do supervisor desktop do Desktop/IPCC do agente de CTIOS. Contudo, ao alterar o nome de um agente existente e ou dinamicamente da nova formação o agente, o novo nome do agente existente e/ou mudança do skillgroup não está transferido ao CTIOS do servidor ICM até que o serviço CTIOS estiver dado um ciclo.

Para dar um ciclo o serviço CTIOS, siga as etapas abaixo:

1. Fazer duplo clique o **controle de serviço ICM**.
2. Seleccione o **serviço CTIOS**, como mostrado

[aqui](#).



3. Clique o **botão Stop Button** para parar o serviço CTIOS.
4. Clique o **botão Start Button** para começar o serviço CTIOS.

Após ter parado e ter começado o CTIOS, o novo nome do agente existente deve aparecer na barra de títulos do Desktop do agente de CTIOS.

## Informações Relacionadas

- [Release Note para a versão dos de Cisco CTI 7.0\(0\)](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)