

座席名稱或技能組的動態更改不會顯示在CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop的標題欄中

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文描述在Cisco Intelligent Contact Management(ICM)Enterprise或Cisco Internet Protocol Contact Center(IPCC)Enterprise環境中，在Computer Telephony Integration(CTI)Object Server(OS)Agent Desktop/IP Contact Center(IPCC)Supervisor Desktop的標題欄或CTIOS狀態螢幕中不會自動顯示代理名稱更改和/或代理的動態重新技能的原因之一。

必要條件

需求

本文檔的讀者應瞭解：

- Cisco ICM
- 思科CTIOS
- Cisco CTIOS Agent Desktop
- Cisco IPCC Supervisor Desktop

採用元件

本檔案中的資訊是根據軟體和硬體版本：

- 7.0之前的所有Cisco ICM版本
- 7.0之前的所有Cisco CTIOS版本
- 7.0之前的所有Cisco CTIOS Agent Desktop版本

- 7.0之前的所有Cisco IPCC Supervisor Desktop版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景

CTIOS主要由兩個元件組成：

- CTIOS伺服器節點
- CTI驅動程式

CTIOS伺服器使用TCP連線連線到客戶端和Cisco ICM。

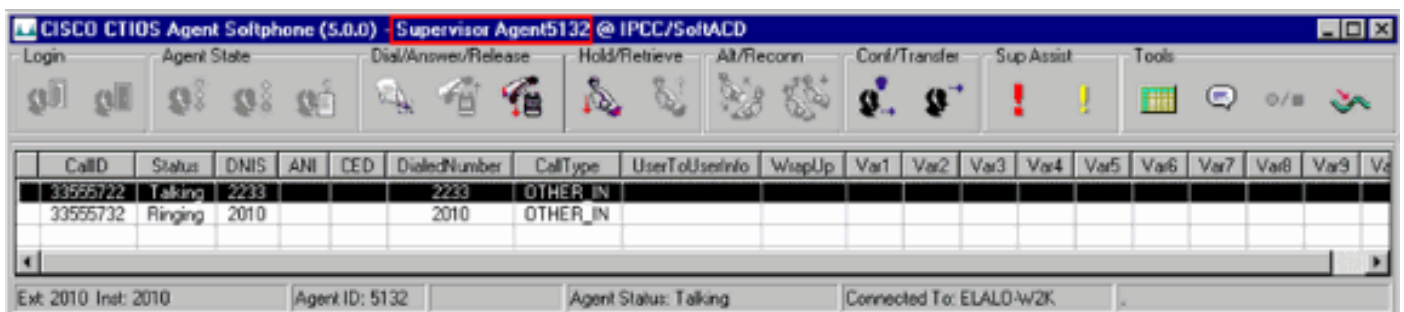
CTIOS使用與ICM相同的容錯原則。在典型配置中，有一對CTIOS（A端和B端），每個都與同一對ICM和CTI伺服器介面。不同之處在於，兩個CTIOS均處於活動狀態，並且始終工作。

CTIOS客戶端隨機分佈在對之間，以平衡工作負載。在出現CTIOS故障時，客戶端會自動切換到另一端。

代理配置資訊（例如代理名稱）會從記錄器傳遞到CTIOS伺服器到CTIOS客戶端。

問題

更改現有代理的名稱 — 在CTIOS運行時，通過ICM配置管理器修改現有代理的名稱時，新修改的代理名稱不會顯示在CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop的標題欄中。標題欄仍顯示配置更改之前的舊代理名稱。標題欄中的座席名稱應如下圖中的紅色矩形所示。



重新培訓座席 — 當使用Agent Explorer在管理工作站(AW)上動態地將座席從一個技能組重新培訓到另一個技能組時，當CTIOS正在運行時，舊技能組仍然顯示在座席CTIOS顯示和CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop上。

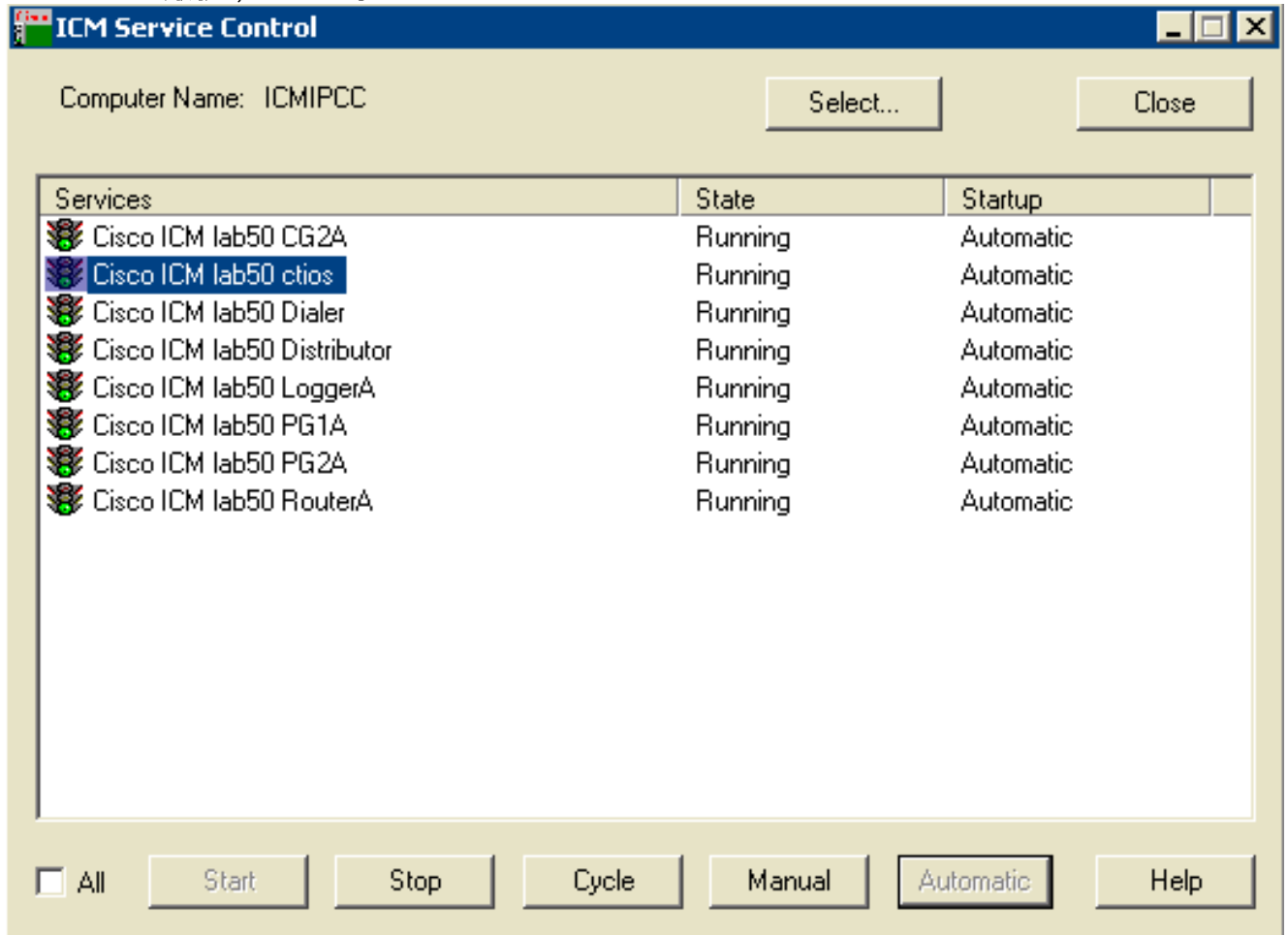
解決方案

當CTIOS啟動時，它將從ICM配置資料庫讀取所有代理資訊。在CTIOS運行時新增的新代理資訊會從ICM伺服器即時傳輸到CTIOS。因此，當新增的座席登入時，正確的座席名稱和技能組將出現在CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop的標題欄中。但是，當修改現有代理的名稱或動態地重新啟用代理時，在循環CTIOS服務之前，不會將現有代理的新名稱和/或技能組更改從ICM伺服

器傳輸到CTIOS。

要循環CTIOS服務，請執行以下步驟：

1. 按兩下ICM Service Control。
2. 選擇CTIOS服務，如下所示。



3. 按一下**Stop**按鈕停止CTIOS服務。
4. 按一下**Start**按鈕啟動CTIOS服務。

停止並啟動CTIOS後，現有代理的新名稱應顯示在CTIOS Agent Desktop的標題欄中。

相關資訊

- [思科CTI OS版本7.0\(0\)發行說明](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)