

상담원 이름 또는 직무 그룹에 대한 동적 변경 사항은 CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop의 제목 표시줄에 나타나지 않습니다.

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco ICM(Intelligent Contact Management) Enterprise 또는 IPCC(Cisco Internet Protocol Contact Center Enterprise) 환경의 CTI(Computer Telephony Integration) Object Server(OS) Agent Desktop/IP Contact Center(IPCC) Supervisor Desktop의 제목 표시줄 또는 CTIOS 상태 화면에 상담원 이름 변경 및/또는 동적 재인증이 자동으로 표시되지 않는 이유 중 하나를 설명합니다. ...을 클릭합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

이 문서의 독자는 다음 내용을 숙지해야 합니다.

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

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- 7.0 이전 버전의 모든 Cisco ICM
- 7.0 이전 버전의 모든 Cisco CTIOS

- 7.0 이전 버전의 모든 Cisco CTIOS Agent Desktop
- 7.0 이전 버전의 모든 Cisco IPCC Supervisor Desktop

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 표기 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참조하십시오.](#)

배경

CTIOS는 주로 두 가지 구성 요소로 구성됩니다.

- CTIOS 서버 노드
- CTI 드라이버

CTIOS 서버는 TCP 연결을 사용하여 클라이언트 및 Cisco ICM에 연결합니다.

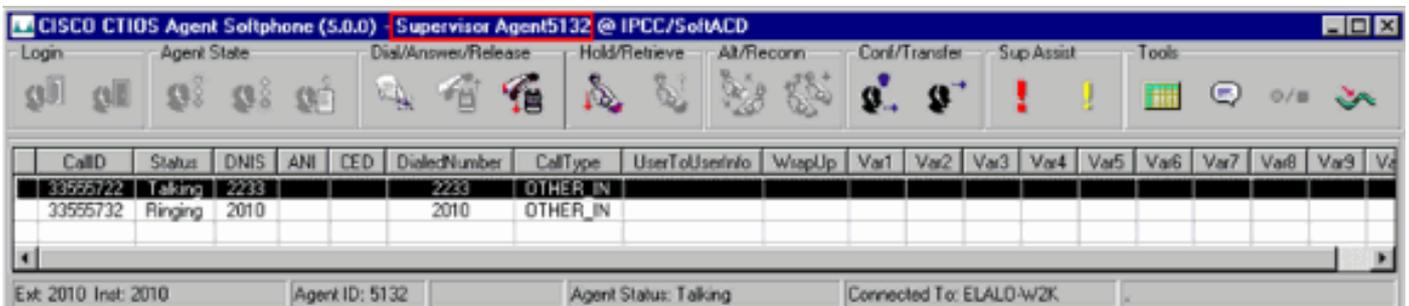
CTIOS는 ICM과 동일한 내결함성 원칙을 사용합니다. 일반적인 컨피그레이션에서는 CTIOS(A측 및 B) 쌍이 있으며, 각 CTI 서버와 동일한 쌍이 상호 작용합니다. 차이점은 두 CTIOS가 항상 활성 상태이며 작동한다는 것입니다.

CTIOS 클라이언트는 작업을 로드 밸런싱하기 위해 쌍 간에 무작위로 분배됩니다. CTIOS 오류가 발생하면 클라이언트는 자동으로 다른 쪽으로 전환됩니다.

에이전트 이름과 같은 에이전트 구성 정보는 로거에서 CTIOS 서버로 CTIOS 클라이언트로 전달됩니다.

문제

기존 에이전트의 이름 변경 - CTIOS가 실행되는 동안 ICM 구성 관리자를 통해 기존 에이전트의 이름을 수정하면 새 수정된 에이전트 이름이 CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop의 제목 표시줄에 나타나지 않습니다. titlebar는 컨피그레이션을 변경하기 전에 이전 에이전트 이름을 표시합니다. 제목 표시줄의 에이전트 이름은 [아래](#) 그림의 빨간색 사각형과 같이 표시되어야 합니다.



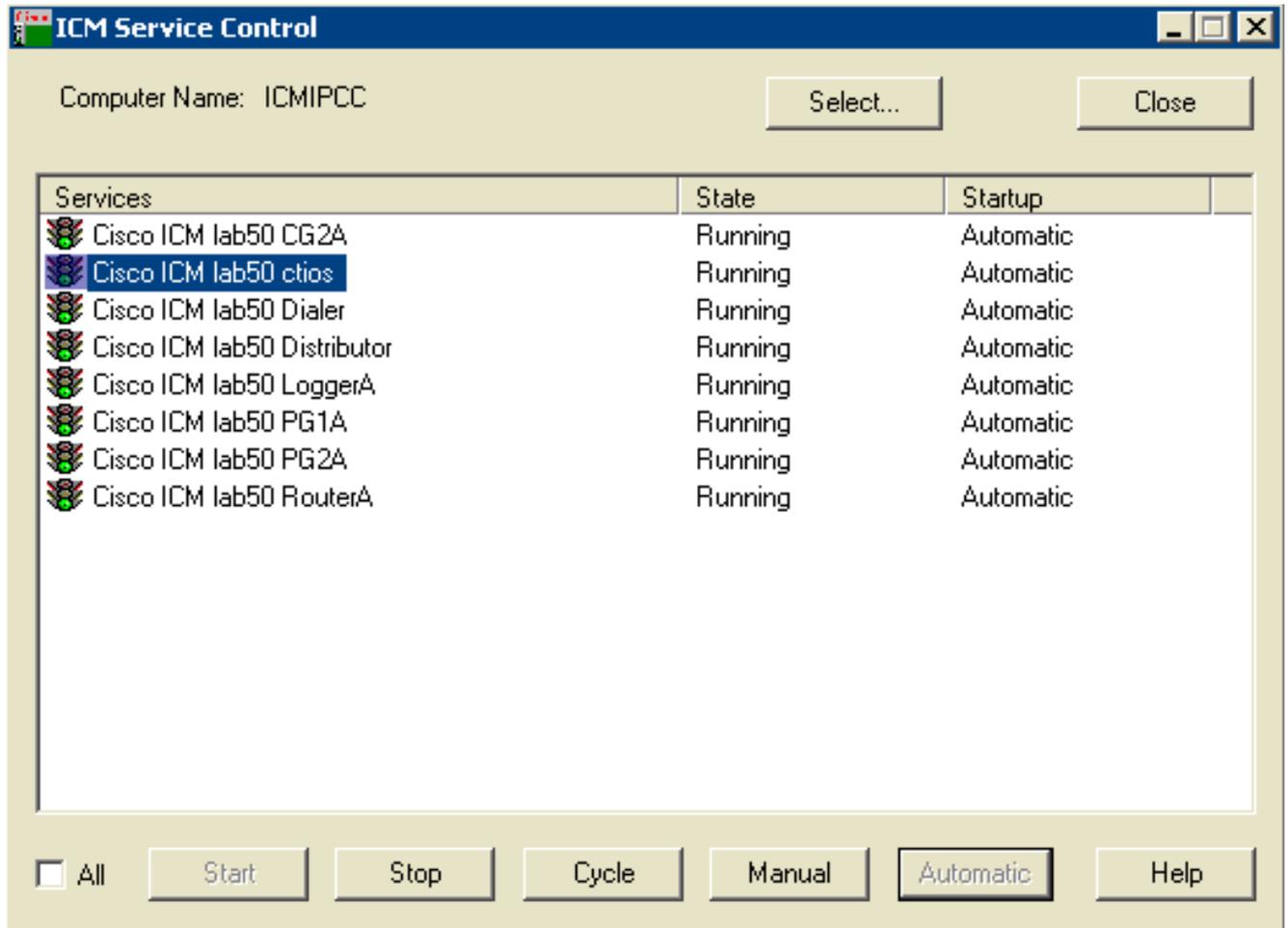
상담원 재교육 - 상담원 탐색기를 사용하여 상담원을 한 직무 그룹에서 다른 직무 그룹으로 동적으로 재습득할 때, CTIOS가 실행 중인 동안 상담원 CTIOS 표시 및 CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop에 이전 직무 그룹이 계속 표시됩니다.

솔루션

CTIOS가 시작되면 ICM 구성 데이터베이스에서 모든 에이전트 정보를 읽습니다. CTIOS가 실행되는 동안 추가된 새 에이전트 정보는 ICM 서버에서 CTIOS로 실시간으로 전송됩니다. 따라서 새로 추가된 상담원이 로그인하면 CTIOS Agent Desktop/IPCC Supervisor Desktop의 제목 표시줄에 올바른 상담원 이름 및 직무 그룹이 나타납니다. 그러나 기존 상담원의 이름을 수정하고 상담원을 동적으로 재학습할 경우 CTIOS 서비스가 순환될 때까지 기존 상담원 및/또는 직무 그룹 변경의 새 이름이 ICM 서버에서 CTIOS로 전송되지 않습니다.

CTIOS 서비스를 순환하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. ICM 서비스 제어를 두 번 클릭합니다.
2. [여기](#)와 같이 CTIOS 서비스를 [선택합니다](#)



3. CTIOS 서비스를 중지하려면 중지 버튼을 클릭합니다.
4. CTIOS 서비스를 시작하려면 **Start**(시작) 버튼을 클릭합니다.

CTIOS를 중지하고 시작한 후 CTIOS Agent Desktop의 제목 표시줄에 기존 에이전트의 새 이름이 나타나야 합니다.

관련 정보

- [Cisco CTI OS 릴리스 7.0\(0\)의 릴리스 정보](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)