Fehlerbehebung für UCCX Finesse "Compatibility View"-Fehler für Internet Explorer

Inhalt

[Einführung](#)
[Voraussetzungen](#)
[Anforderungen](#)
[Verwendete Komponenten](#)
[Problem](#)
[Lösung](#)
[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, das bei Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) auftritt, wenn ein nicht unterstützter Browser für den Finesse Agent- oder Supervisor-Desktop verwendet wird. Darüber hinaus enthält es die Diagnose und Problemumgehung.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, mit Finesse Desktop über Kenntnisse der UCCX-Versionen 10.0 und höher zu verfügen.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCX-Versionen 10.0 und höher mit Finesse Desktop.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

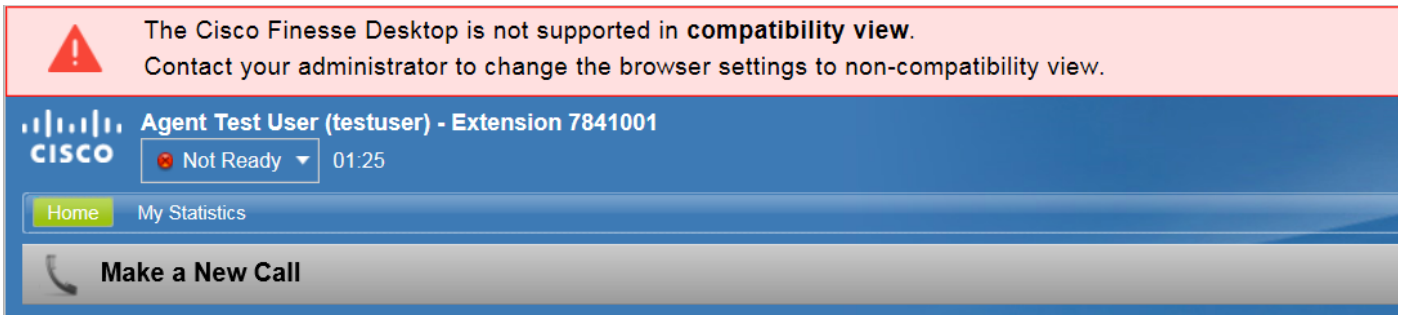
Ein Kompatibilitätsmodus bezieht sich auf einen Softwaremechanismus, bei dem eine Software eine ältere Version der Software emuliert, um zu gewährleisten, dass veraltete Software oder Dateien mit der neueren Hardware oder Software des Computers kompatibel bleiben. Beispiele für die Software, die den Modus verwenden, sind Betriebssysteme und Internet Explorer (IE). Der Begriff "Kompatibilitätsansicht" oder "Internet Explorer-Kompatibilitätsansicht" bezieht sich auf die Implementierung eines Kompatibilitätsmodus durch den IE.

Finesse Supervisor und Agent Desktop ermöglichten die Unterstützung der Kompatibilitätsansicht in den früheren Versionen seit 10.0. Dies führt zu Problemen mit den Live-Data-Gadgets des Cisco Unified Intelligence Center (CUIC), der Spitze in der Central Processing Unit (CPU) usw.

Seit der Einführung von Finesse in UCCX 10.0 wird die Kompatibilitätsansicht nicht mehr unterstützt.

UCCX 11.0(1) SU1 hat eine neue Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit eingeführt, mit der Sie feststellen können, ob in Internet Explorer eine nicht unterstützte Kompatibilitätsansicht verwendet wird. Wenn Internet Explorer mit aktivierter Kompatibilitätsansicht oder mit einem anderen Dokumentemulationsmodus als dem Edge-Modus ausgestattet ist, zeigt der Finesse-Desktop die Fehlermeldung an:

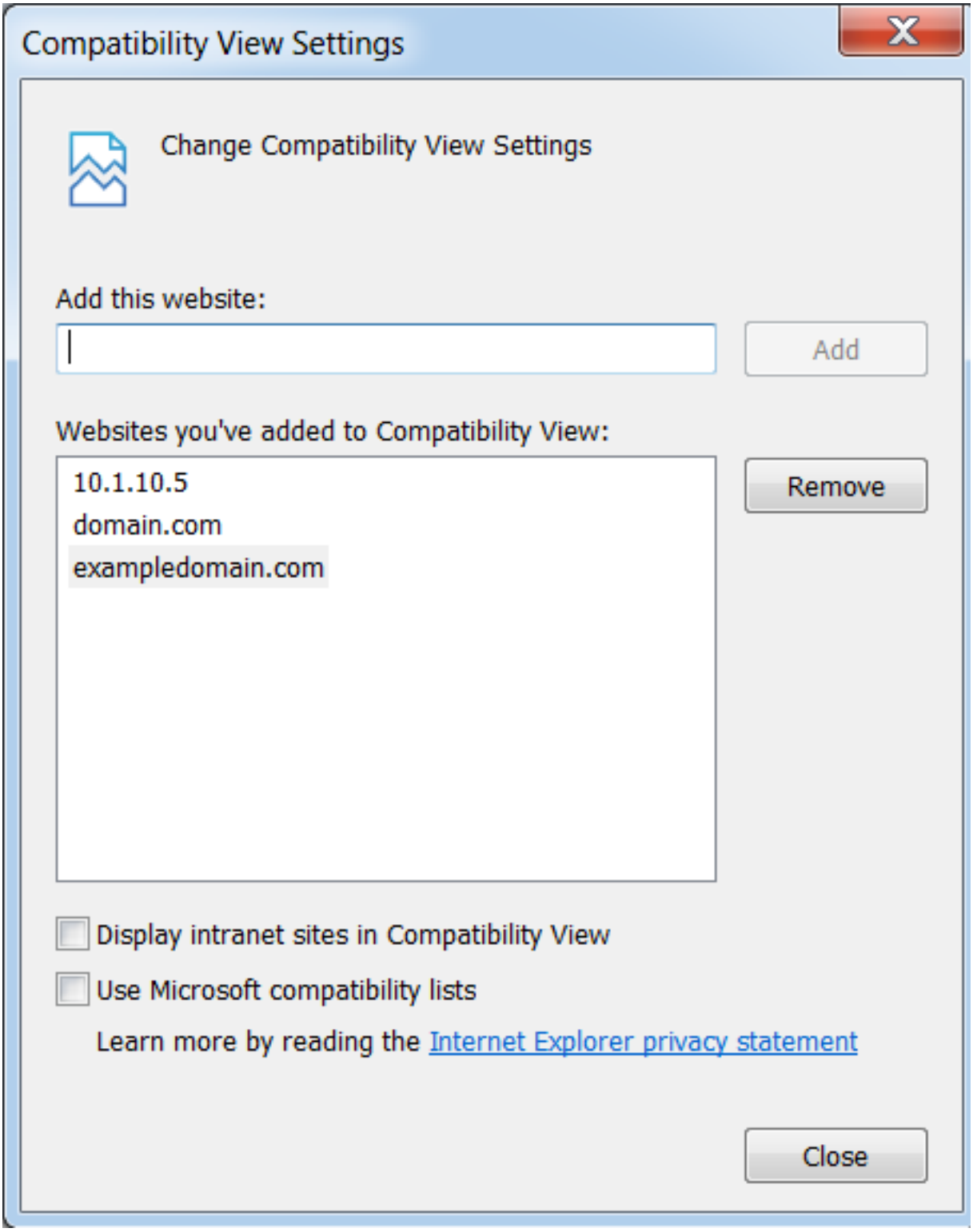
"Der Cisco Finesse Desktop wird in der Kompatibilitätsansicht nicht unterstützt. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Browsereinstellungen in die Nicht-Kompatibilitätsansicht zu ändern."



Lösung

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass die Kompatibilitätsansicht deaktiviert ist.

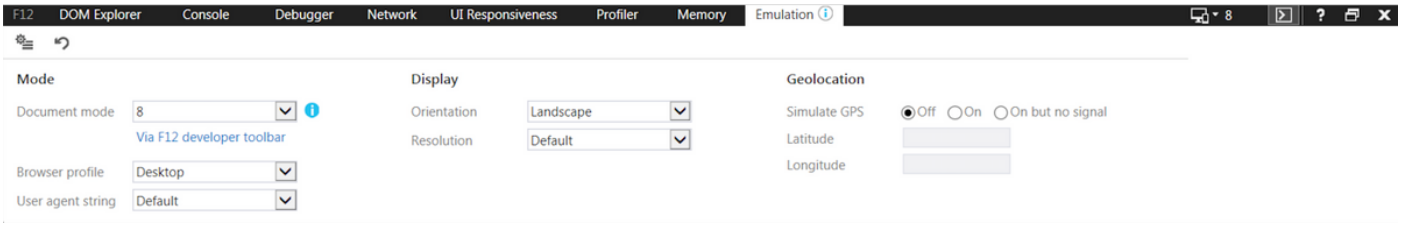
Die Einstellungen der Kompatibilitätsansicht können im Tool-Menü von Internet Explorer aufgerufen werden. Stellen Sie sicher, dass die IP-Adresse (Internetworking Protocol) und der FQDN (Fully Qualified Domain Name) nicht in der Kompatibilitätsansichtsliste enthalten sind. Wenn Sie eine lokale Intranet-Domäne verwenden, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen "Intranet-Sites in der Kompatibilitätsansicht anzeigen" deaktiviert ist.



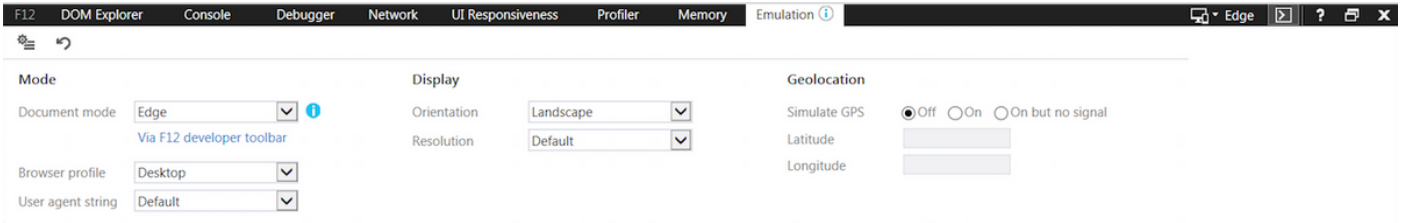
Schritt 2: Stellen Sie sicher, dass ein unterstützter Emulations-/Dokumentmodus verwendet wird. Dieser Fehler wird durch andere Emulationsmodi als Edge verursacht.

Um den Emulationsmodus im IE zu konfigurieren, **drücken Sie** F12, oder navigieren Sie zum **Menü Extras > F12-Entwicklertools**. Der Dokumentmodus kann an zwei Stellen festgelegt werden. Sie kann in der F12 Developer Tools Toolbar oder auf der Emulation Registerkarte eingestellt werden. Stellen Sie sicher, dass der native Modus ausgewählt ist. Anders ausgedrückt: Emulieren Sie keine niedrigere Browserversion. Befolgen Sie in allen Fällen die Richtlinien der UCCX-Kompatibilitätsmatrix.

In diesem Beispiel wird der Dokumentmodus 8 ausgewählt, der die Fehlermeldung auslöst.



In diesem Beispiel wird der Edge-Modus für IE 11 gewählt. Hierbei handelt es sich um eine unterstützte Browser-Emulation gemäß der Kompatibilitätsmatrix.



Optionaler Schritt 3. Wenn Ihr Windows-Administrator den Emulationsmodus verwaltet, in dem bestimmte Sites ausgeführt werden, muss er diese Richtlinie so ändern, dass die Finesse-Webseite (https://<hostname>.<domain>:8445/) in der richtigen Emulation ausgeführt wird. Dies kann z. B. über den Enterprise Mode Site List Manager erfolgen.

Zugehörige Informationen

- **Unterstützte Browser -**
- **Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems**