

# Finesse Agent Desktop in Firefox wird beim Anruf nicht aktiv

## Inhalt

[Einführung](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, das in einer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-Umgebung auftritt, in der Mozilla Firefox bei einem Anruf nicht den Schwerpunkt auf den Cisco Finesse Agent Desktop legt.

## Problem

Standardmäßig erlaubt Firefox es nicht, Browserfenster nach vorne zu bringen. Wenn Sie Firefox verwenden, wird die Cisco Finesse-Webseite daher nicht aktiv, wenn ein Anruf am Agenten-Desktop eingeht.

**Hinweis:** Beachten Sie, dass dieses Verhalten vom Browser abhängt, den der Agent verwendet. Jeder Browser kann ein anderes Verhalten aufweisen.

## Lösung

Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie in Firefox die Einstellung "Fenster öffnen" oder "Geringere Fenster" aktivieren.

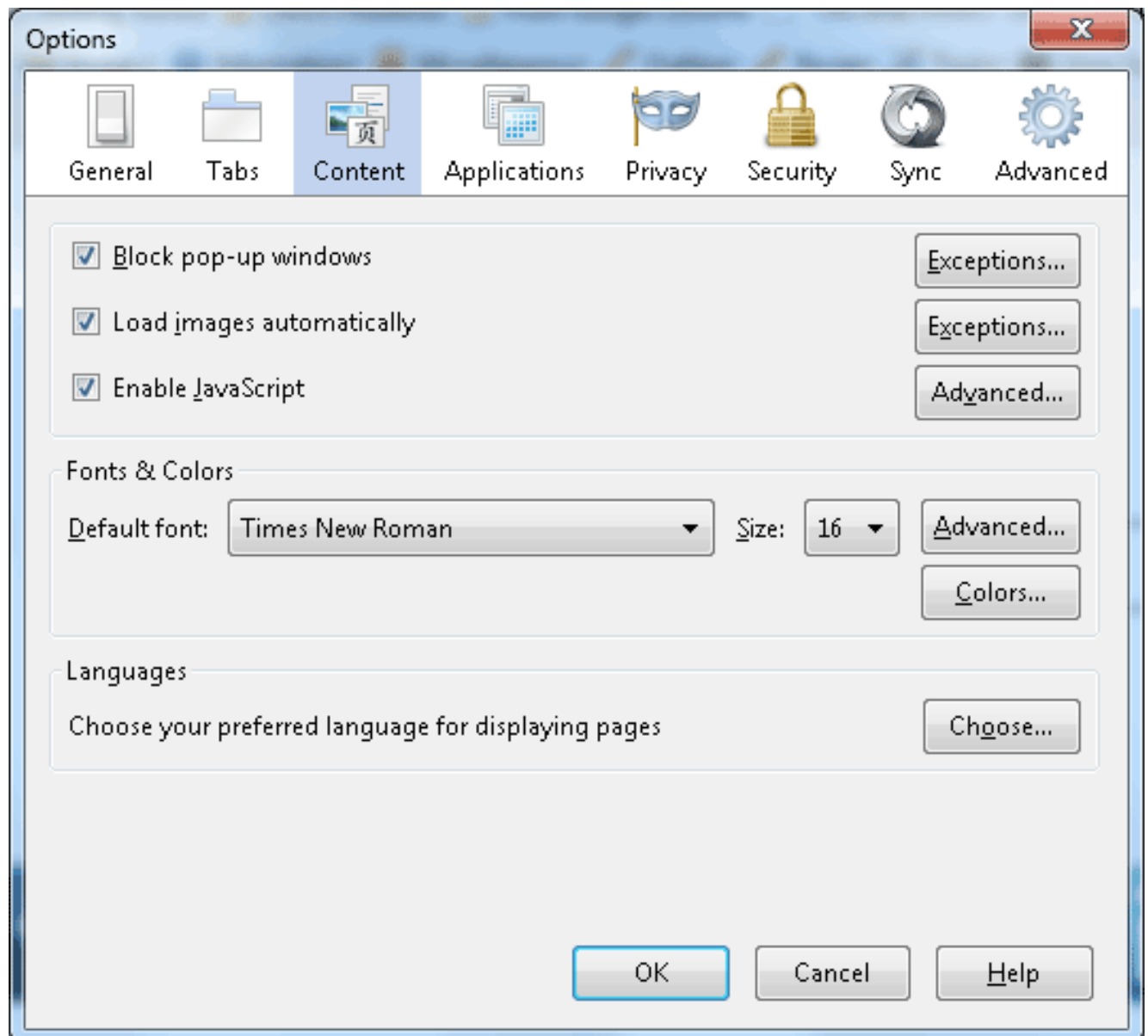
**Hinweis:** Die Einstellungen für das Anheben oder Verringern von Fenstern in Firefox funktionieren nur, wenn der Fokus auf dem Cisco Finesse-Desktop liegt und der Browser minimiert ist.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Einstellung "Fenster öffnen" oder "Gering" in Firefox zu aktivieren:

1. Wählen Sie in Firefox **Optionen** im Firefox-Menü aus.

**Hinweis:** Wählen Sie in früheren Versionen von Firefox **Extras > Optionen** aus.

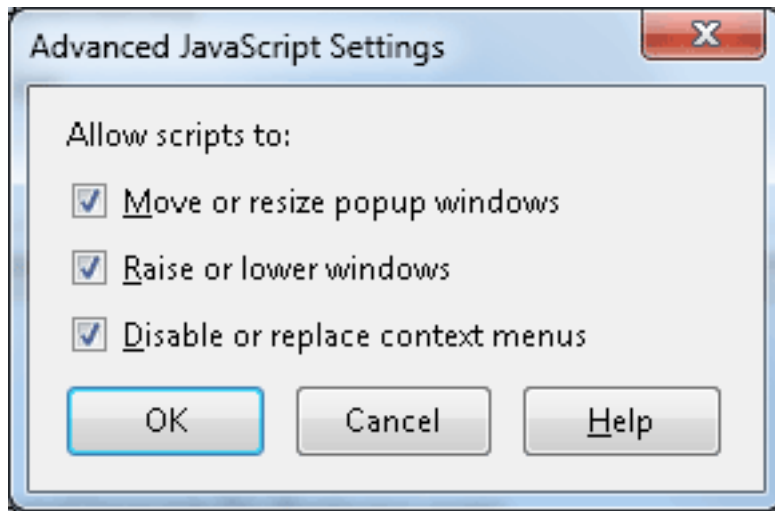
Das Dialogfeld Optionen wird angezeigt.



2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche JavaScript **Advanced** aktivieren.

Das Dialogfeld "Erweiterte JavaScript-Einstellungen" wird angezeigt.



4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Fenster erhöhen oder verringern**, und klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie im Dialogfeld Optionen auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.