

Beheben Sie den Fehler beim Erstellen eines Prozesses mit der Installation von Cisco Agent Desktop.

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Wenn der Fehler auf einer Workstation mit dem Novell Netware-Client auftritt](#)

[Wenn der Fehler aufgrund einer falschen Installation von Cisco Agent Desktop auftritt](#)

[Wenn der Fehler aufgrund unzureichender Benutzerberechtigungen auftritt](#)

[Wenn der Fehler aufgrund von ICF auftritt](#)

[Wenn bei der Installation die Fehlermeldung "Prozesstoken können nicht geöffnet werden" angezeigt wird](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

In diesem Dokument werden vier mögliche Gründe für die Meldung "Create Process Error" (Create Process Error) bei der Installation von Cisco Agent Desktop (CAD) in der Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung beschrieben.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco CallManager Version 3.x und höher
- Cisco CRS Version 3.x und höher
- Cisco Agent Desktop Version 4.x.x und höher

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

Problem

Wenn Sie versuchen, Cisco Agent Desktop zu installieren, wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

```
Create process error:  
\\<IP Address of CRS Server>\Desktop_cfg\Desktop\common\base\setup.exe
```

Lösung

Dieser Abschnitt bietet vier mögliche Lösungen für das Problem, je nach Ursache.

Wenn der Fehler auf einer Workstation mit dem Novell Netware-Client auftritt

Der Fehler beim Erstellen des Prozesses tritt auf, wenn Sie versuchen, Cisco Agent Desktop auf einer Workstation zu installieren, auf der der Novell Netware Client installiert ist. Sie können eine der beiden folgenden Optionen verwenden, um das Problem zu beheben:

Option 1

Führen Sie diese Schritte aus:

1. Überprüfen Sie die Version von Novell Netware Client auf der Workstation.
2. Aktualisieren Sie den Novell Netware Client auf Version 4.9.

Option 2

Wenn ein Upgrade nicht möglich ist, gehen Sie wie folgt vor:

1. Deinstallieren Sie den Novell Netware Client.
2. Installieren Sie Cisco Agent Desktop.
3. Installieren Sie jetzt den Novell Netware Client neu. **Hinweis:** Die Installation eines Novell Netware Client auf einem Gerät, das Cisco Agent Desktop ausführt, wird nicht empfohlen und wird nicht unterstützt.

Wenn der Fehler aufgrund einer falschen Installation von Cisco Agent Desktop auftritt

Cisco Agent Desktop muss auf der Grundlage der Anweisungen auf der CRS Plug-In-Seite vom DOS-Fenster installiert werden. Wenn die Installation nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde, kann der Fehler beim Erstellen des Prozesses auftreten.

Verwenden Sie die IP-Adresse des CRS-Servers, um Cisco Agent Desktop zu installieren. Führen Sie diese Schritte aus:

1. Klicken Sie auf **Start > Ausführen**. Das Dialogfeld Ausführen wird angezeigt.
2. Geben Sie `\\<IP-Adresse des CRS Servers>\DESKTOP_CFG\desktop\InstallManager` ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Befolgen Sie jetzt die Anweisungen auf der CRS Plug-In-Seite, um Cisco Agent Desktop zu installieren.

Wenn der Fehler aufgrund unzureichender Benutzerberechtigungen auftritt

Überprüfen Sie, ob der Microsoft Windows-Benutzer, der sich beim Client-PC anmeldet, über ausreichende Dateiberechtigungen verfügt, um auf den DESKTOP_CFG auf dem CRS-Server zuzugreifen. Andernfalls müssen Sie dem Benutzer die entsprechenden Berechtigungen gewähren.

Weitere Informationen zu den entsprechenden Benutzerberechtigungen finden Sie im Abschnitt "Berechtigungsanforderungen" (Seite 3-3 bis 3-13) im Dokument [Service Information for Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#).

Gehen Sie wie folgt vor, um Benutzerberechtigungen zu ändern:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf DESKTOP_CFG auf dem CRS-Server, und wählen Sie **Eigenschaften** im Kontextmenü aus. Das Dialogfeld Eigenschaften von DESKTOP_CFG wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**.
3. Wählen Sie den Benutzernamen aus, und aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen im Abschnitt "Berechtigungen", basierend auf den im Dokument [Service Information for Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#) angegebenen Berechtigungsanforderungen.
4. Klicken Sie auf **Apply** (Anwenden).
5. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn der Fehler aufgrund von ICF auftritt

Wenn Sie versuchen, CAD auf einem Computer mit dem Betriebssystem Windows XP zu installieren, tritt der Fehler beim Erstellen von Prozessen auf, wenn die Internet Connection Firewall (ICF) aktiviert ist. Um das Problem zu beheben, müssen Sie ICF deaktivieren.

Informationen zum Deaktivieren von ICF finden Sie unter [Internetverbindungsfirewall verwenden](#).

Wenn bei der Installation die Fehlermeldung "Prozessstoken können nicht geöffnet

werden" angezeigt wird

Bei der Installation des Cisco Agent Desktop wird die Fehlermeldung "Prozestoken können nicht geöffnet werden" angezeigt, und die Installation schlägt fehl.

Bei der Installation von CAD in einem Supervisor-PC müssen Sie sich beim lokalen Administratorkonto des Computers anmelden, damit die Meldung nicht angezeigt wird.

Zugehörige Informationen

- [Kann Cisco Agent Desktop zusammen mit dem Novell Netware Client in einem Microsoft Windows-Betriebssystem verwendet werden?](#)
- [Service-Informationen für Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [Internetverbindungsfirewall verwenden](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)