

# Error opinión de la compatibilidad" de la delicadeza del Troubleshooting UCCX de la "para el Internet Explorer

## Contenido

[Introducción](#)  
[prerrequisitos](#)  
[Requisitos](#)  
[Componentes Utilizados](#)  
[Problema](#)  
[Solución](#)  
[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe un problema que se encuentre con el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) cuando utilizan para el agente o el Supervisor de escritorio de la delicadeza y también proporciona a un navegador sin apoyo la diagnosis y la solución alternativa para el problema.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de las versiones 10.0 UCCX y posterior con el escritorio de la delicadeza.

### Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en las versiones 10.0 UCCX y posterior con el escritorio de la delicadeza.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Problema

Un modo de compatibilidad refiere a un mecanismo del software en el cual un software emule a una versión anterior del software para permitir que el software Obsoleto o los archivos siga siendo compatibles con el soporte físico más nuevo o el software del ordenador. Los ejemplos del software que utilizan el modo son sistemas operativos y internet explorer (IE). El término "opinión

de la compatibilidad” o “opinión de la compatibilidad del Internet Explorer” refiere a la implementación IE de un modo de compatibilidad.

El supervisor y el escritorio del agente de la delicadeza permitieron el soporte para la opinión de la compatibilidad en las versiones anteriores desde 10.0. Esto causa los problemas con los gadgets vivos unificados Cisco de los datos del centro de la inteligencia (CUIC), el punto en la Unidad de procesamiento central (CPU), el etc.

Desde el inicio de la delicadeza en UCCX 10.0, la opinión de la compatibilidad no se ha soportado.

UCCX 11.0(1) SU1 introdujo una nueva mejora de la utilidad que permite que usted identifique si una configuración sin apoyo de la opinión de la compatibilidad en el Internet Explorer se utiliza. Si el Internet Explorer con la opinión de la compatibilidad habilitada o con un modo de emulación del documento con excepción del modo del borde, el escritorio de la delicadeza visualiza el mensaje de error:

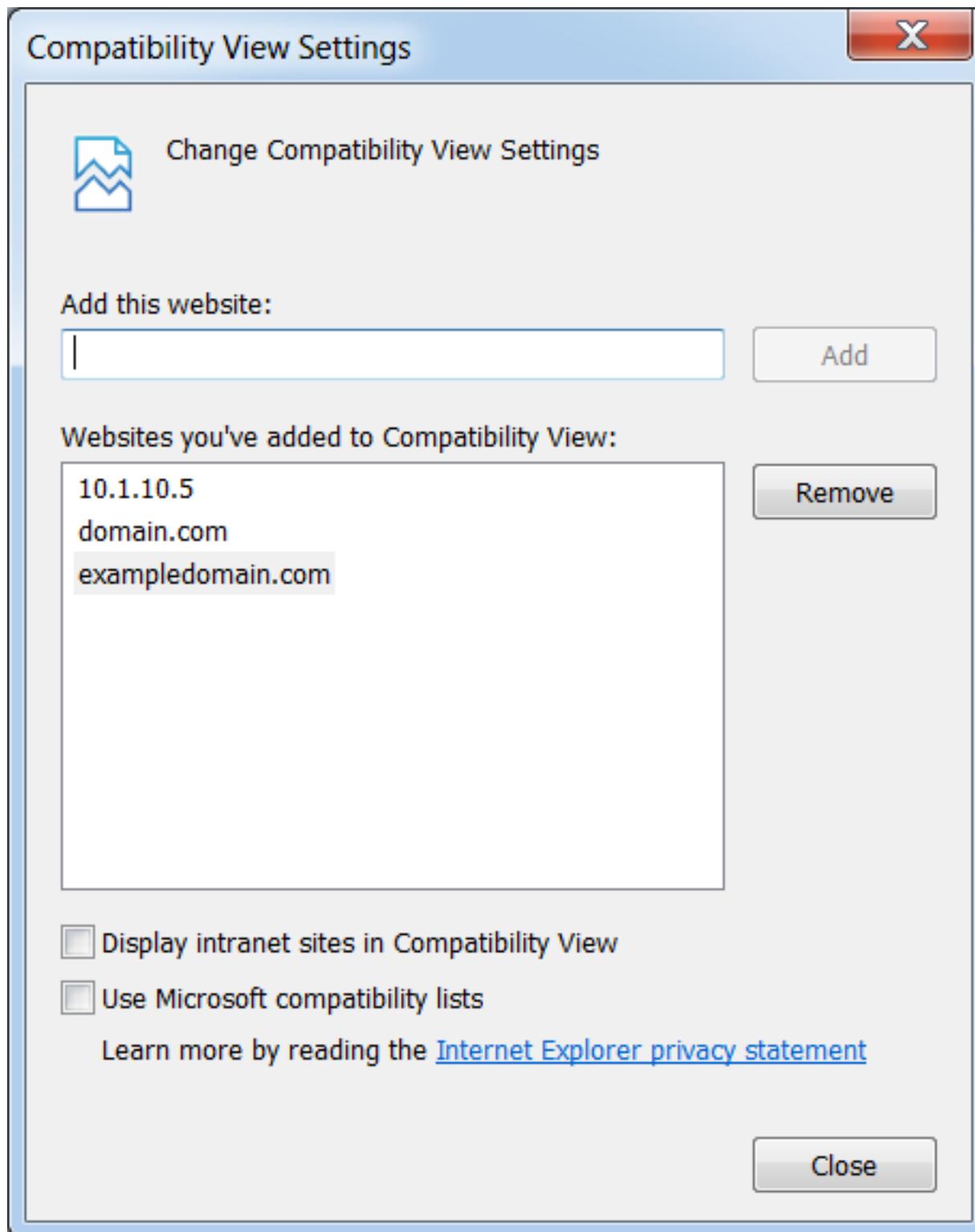
**“El escritorio de la delicadeza de Cisco no se soporta en la opinión de la compatibilidad. Entre en contacto a su administrador para cambiar las configuraciones del buscador a la opinión de la NON-compatibilidad.”**



## Solución

### Paso 1. Asegúrese que opinión de la compatibilidad esté inhabilitada.

Las configuraciones de la opinión de la compatibilidad se pueden acceder en el menú de la herramienta del Internet Explorer. Asegúrese que direccionamiento y nombre de dominio completo (FQDN) del protocolo de la Interacción (IP) no esté incluida en la lista de la opinión de la compatibilidad. Si usted utiliza un local, el dominio del intranet, se asegura que “los sitios del intranet de la visualización en el checkbox de la opinión de la compatibilidad” estén desmarcados.



**Paso 2.** Asegúrese de si se utiliza un modo soportado de la emulación/del documento. Los modos de emulación con excepción del borde darán lugar a este error.

Para configurar el modo de emulación en el IE, presione F12, o navegue a las **herramientas del menú Herramientas > del desarrollador F12**. Hay dos lugares en donde el modo del documento puede ser fijado. Puede ser fijado en la barra de herramientas de las herramientas del desarrollador F12 o en la pestaña de la emulación. Asegúrese de que seleccionen al modo nativo. Es decir no emule a una versión del buscador más baja. Siga las guías de consulta presentadas en la matriz de compatibilidad UCCX en todos los casos.

En este ejemplo, se elige el modo 8 del documento, que dará lugar al mensaje de error.



The screenshot shows the 'Emulation' tab of the F12 developer toolbar. The 'Mode' section has 'Document mode' set to '8' and 'Via F12 developer toolbar'. The 'Display' section has 'Orientation' set to 'Landscape' and 'Resolution' set to 'Default'. The 'Geolocation' section has 'Simulate GPS' set to 'Off'. The 'User agent string' dropdown is set to 'Default'.

En este ejemplo, el modo del borde para el IE 11 se elige, que es una emulación del buscador admitido por la matriz de compatibilidad.



The screenshot shows the 'Emulation' tab of the F12 developer toolbar. The 'Mode' section has 'Document mode' set to 'Edge' and 'Via F12 developer toolbar'. The 'Display' section has 'Orientation' set to 'Landscape' and 'Resolution' set to 'Default'. The 'Geolocation' section has 'Simulate GPS' set to 'Off'. The 'User agent string' dropdown is set to 'Default'.

Paso opcional 3. Si su administrador de Windows maneja los sitios particulares del modo de emulación rodados, necesitarán cambiar esta directiva para funcionar con la página web de la delicadeza (<https://<hostnme>.<domain>:8445/>) en la emulación apropiada. Esto se puede hacer, por ejemplo, vía el [administrador de la lista de sitios del modo de empresa](#).

## Información Relacionada

- **Hojeadores soportados**
- [\*\*Suporte Técnico y Documentación - Cisco Systems\*\*](#)