

# El escritorio del agente de la delicadeza en Firefox no llega a ser activo cuando llega una llamada

## Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe un problema que ocurra en un entorno del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) en el cual el Mozilla Firefox no traiga el foco al escritorio del agente de la delicadeza de Cisco cuando llega una llamada.

## Problema

Por abandono, Firefox no permite que usted traiga adelante las ventanas del buscador. Por lo tanto, cuando usted utiliza Firefox, la página web de la delicadeza de Cisco no llega a ser activa cuando una llamada llega el escritorio del agente.

Nota: Sea consciente que este comportamiento depende del navegador que el agente utiliza. Cada navegador puede exhibir diverso comportamiento.

## Solución

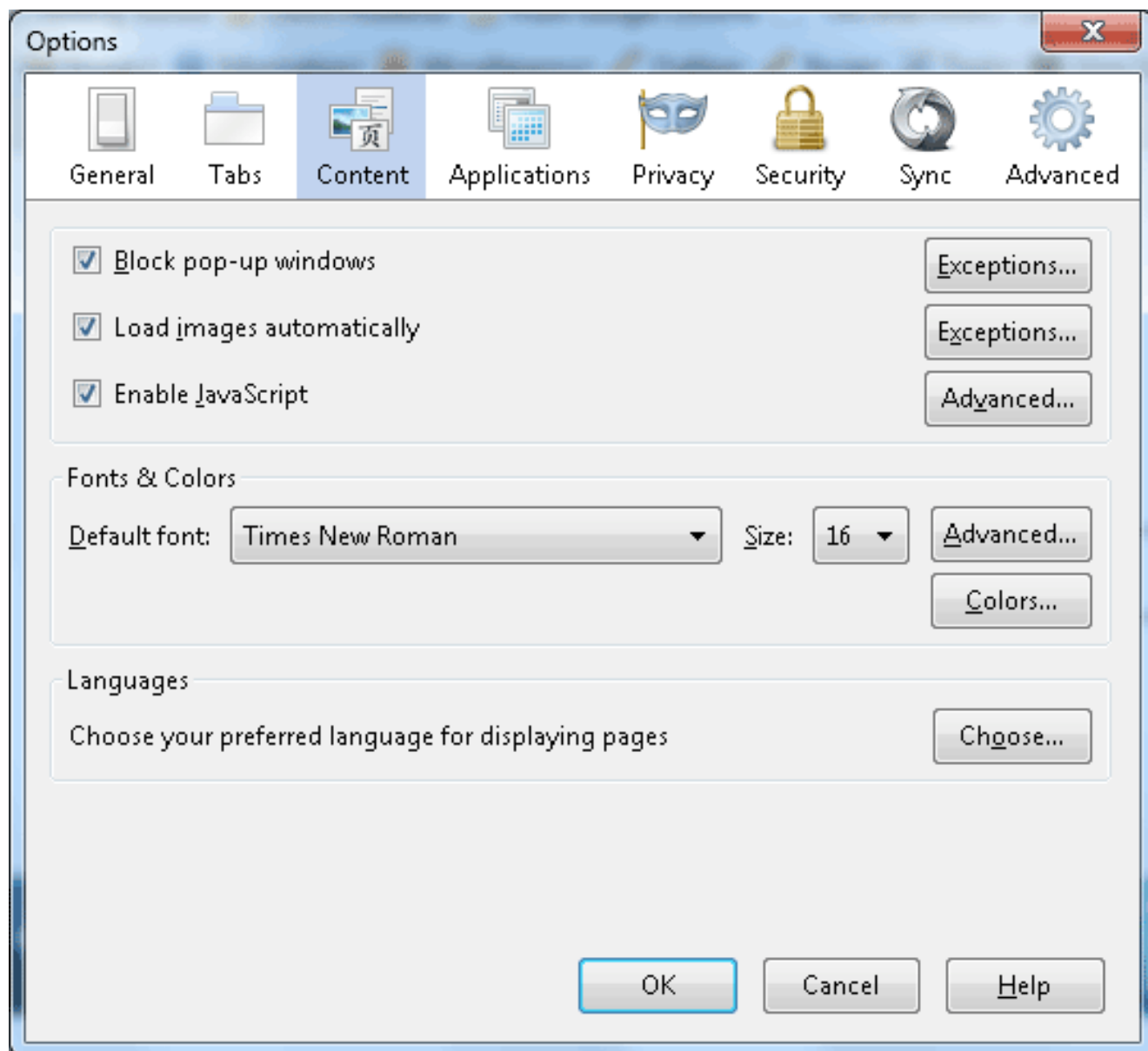
Para resolver este problema, usted debe habilitar el aumento o bajar las ventanas que fijan en Firefox.

Nota: El aumento o las configuraciones más bajas de la ventana en Firefox trabaja solamente cuando el foco está en el escritorio de la delicadeza de Cisco y minimizan al navegador.

Complete estos pasos para habilitar el aumento o bajar las ventanas que fijan en Firefox:

1. En Firefox, elija las **opciones del** menú de Firefox.

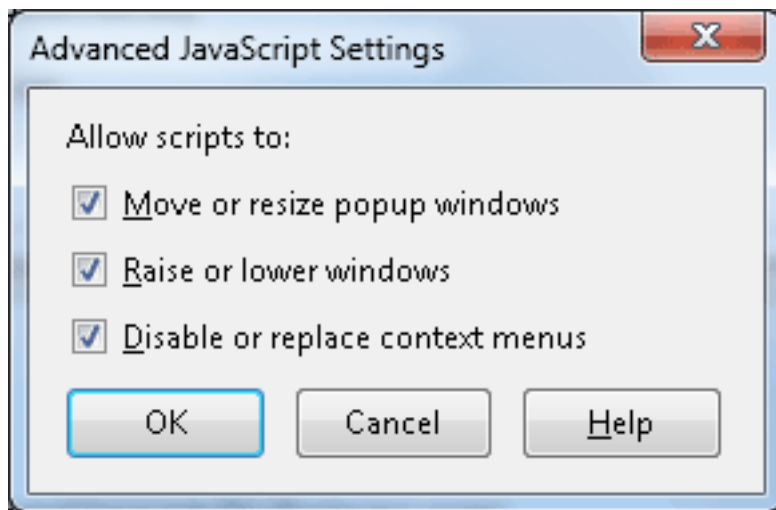
Nota: En las versiones anteriores de Firefox, elija las **herramientas > las opciones**.  
El cuadro del diálogo de opciones aparece.



2. Haga clic la lengüeta **contenta**.

3. Haga clic el **botón Advanced** del Javascript del permiso.

El cuadro de diálogo avanzado de las configuraciones del Javascript aparece.



4. Marque el **aumento** o la **casilla de verificación de Windows más baja**, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
5. Haga Click en OK en el cuadro del diálogo de opciones para salvar sus cambios.