

Dépannez l'erreur de « vue de compatibilité » de finesse UCCX pour l'Internet Explorer

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une question qui est produite avec le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) quand un navigateur sans support est utilisé pour l'agent ou Supervisor Desktop de finesse et fournit également le diagnostic et le contournement pour la question.

Conditions préalables

Exigences

Cisco recommande que vous ayez la connaissance des versions 10.0 et ultérieures UCCX avec l'appareil de bureau de finesse.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur des versions 10.0 et ultérieures UCCX avec l'appareil de bureau de finesse.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

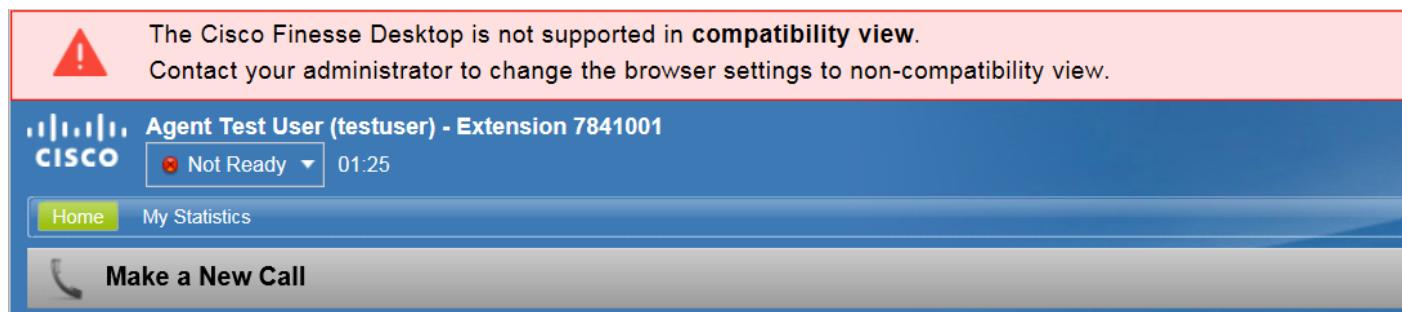
Un mode compatible se rapporte à un mécanisme logiciel en lequel un logiciel émule une version de logiciel plus ancienne afin de permettre au logiciel Désuet(e) ou aux fichiers pour rester compatible avec le matériel plus nouveau ou le logiciel de l'ordinateur. Les exemples du logiciel qui utilisent le mode sont les systèmes d'exploitation et l'Internet Explorer (IE). Le terme « vue de compatibilité » ou « vue de compatibilité d'Internet Explorer » se rapporte à l'implémentation de l'IE d'un mode compatible.

Le superviseur et l'Agent Desktop de finesse ont permis le support pour la vue de compatibilité dans les versions antérieures depuis 10.0. Ceci entraîne les questions avec les instruments vivants de données du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC), le pic dans l'unité centrale (CPU), etc.

Depuis le lancement de la finesse sur UCCX 10.0, la vue de compatibilité n'a pas été prise en charge.

UCCX 11.0(1) SU1 a introduit une nouvelle amélioration d'utilité qui te permet pour l'identifier si une configuration sans support de vue de compatibilité sur l'Internet Explorer est utilisée. Si l'Internet Explorer avec la vue de compatibilité activée ou avec un mode d'émulation de document autre que le mode de périphérie, l'appareil de bureau de finesse affiche le message d'erreur :

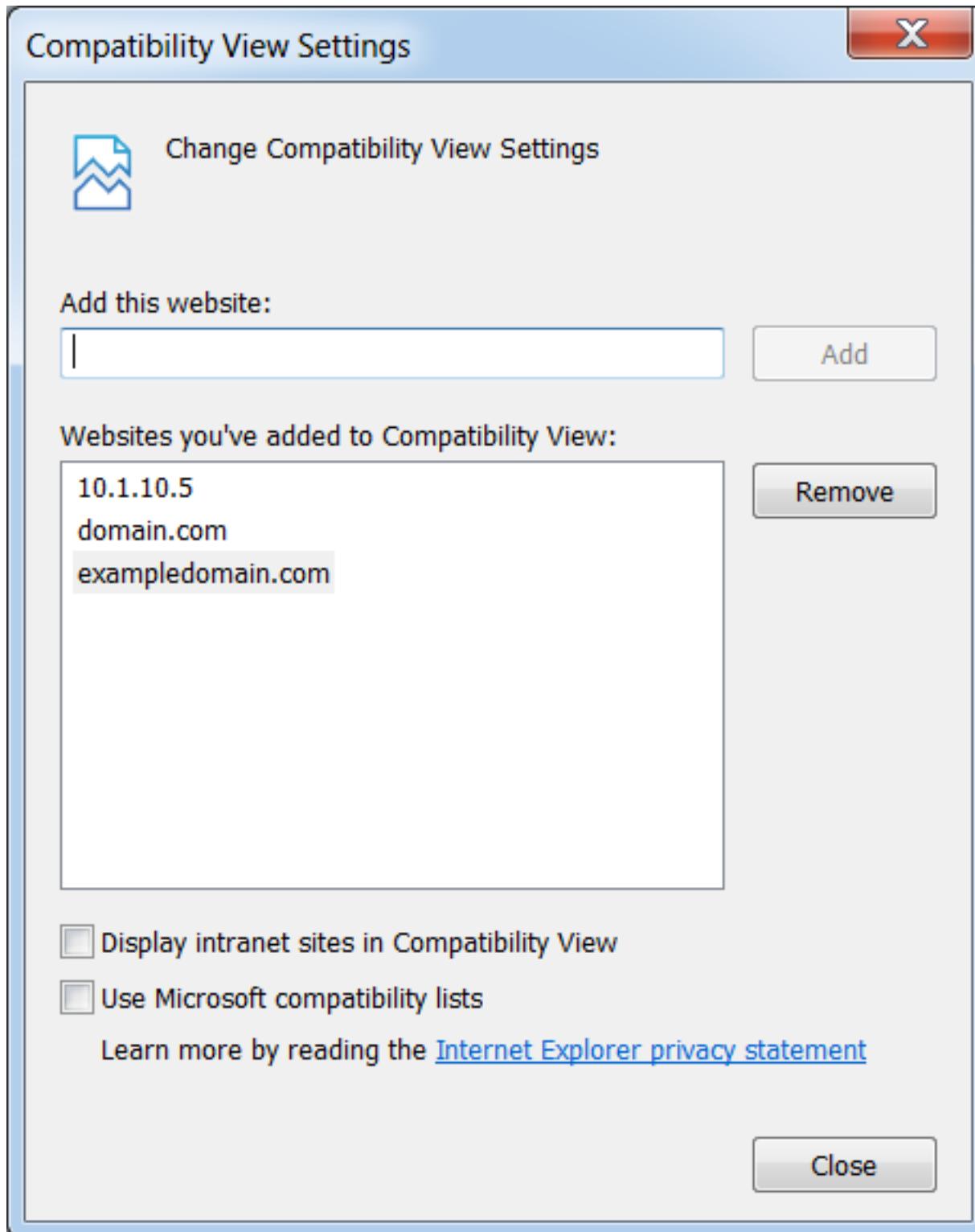
« **L'appareil de bureau de Cisco Finesse n'est pas pris en charge dans la vue de compatibilité. Contactez votre administrateur pour changer les configurations du navigateur à la vue de non-compatibilité.** »



Solution

Étape 1. Assurez que vue de compatibilité est désactivée.

Les configurations de vue de compatibilité peuvent être accédées à dans le menu de l'outil de l'Internet Explorer. Assurez que l'adresse de Protocol d'Interconnexion de réseaux (IP) et le nom de domaine complet (FQDN) ne sont pas incluses dans la liste de vue de compatibilité. Si vous utilisez des gens du pays, le domaine d'intranet, s'assurent que « des sites d'intranet d'affichage la case à cocher dans de compatibilité vue » est décochés.



Étape 2. Assurez-vous si un mode pris en charge d'émulation/document est utilisé. Les modes d'émulation autres que la périphérie auront comme conséquence cette erreur.

Afin de configurer le mode d'émulation sur l'IE, **appuyez sur F12**, ou naviguez vers le **menu Tools > les outils pour développeurs F12**. Il y a deux endroits où le mode de document peut être placé. Il peut être placé sur la barre d'outils des outils pour développeurs F12 ou dans l'onglet d'émulation. Assurez-vous que le mode natif est sélectionné. En d'autres termes, n'émulez pas une version de navigateur inférieure. Suivez les instructions présentées dans la matrice de compatibilité UCCX dans des tous les cas.

Dans cet exemple, le mode 8 de document est choisi, qui aura comme conséquence le message d'erreur.



The screenshot shows the 'Emulation' tab of the F12 developer toolbar. The 'Mode' section has 'Document mode' set to 8 and 'Browser profile' set to 'Desktop'. The 'Display' section has 'Orientation' set to 'Landscape' and 'Resolution' set to 'Default'. The 'Geolocation' section has 'Simulate GPS' set to 'Off'. The toolbar also shows tabs for DOM Explorer, Console, Debugger, Network, UI Responsiveness, Profiler, and Memory.

Dans cet exemple, le mode de périphérie pour IE 11 est choisi, qui est une émulation prise en charge de navigateur par matrice de compatibilité.



The screenshot shows the 'Emulation' tab of the F12 developer toolbar. The 'Mode' section has 'Document mode' set to 'Edge' and 'Browser profile' set to 'Desktop'. The 'Display' section has 'Orientation' set to 'Landscape' and 'Resolution' set to 'Default'. The 'Geolocation' section has 'Simulate GPS' set to 'Off'. The toolbar also shows tabs for DOM Explorer, Console, Debugger, Network, UI Responsiveness, Profiler, and Memory.

Étape facultative 3. Si votre administrateur de Windows gère les sites particuliers de mode d'émulation exécutés dedans, ils devront changer cette stratégie de sorte que la page Web de finesse (<https://<hostnme>.<domain>:8445/>) soit exécutée dans l'émulation appropriée. Ceci peut être fait, par exemple, par l'intermédiaire du [gestionnaire de liste de site de mode entreprise](#).

Informations connexes

- Programmes de lecture pris en charge
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)