

Échec de l'ouverture de la fenêtre de données d'entreprise Cisco Agent Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit pourquoi la fenêtre des informations de l'entreprise de Cisco Agent Desktop ne s'ouvre pas dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Édition d'IPCC Enterprise de Cisco
- [Cisco Agent Desktop](#)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 et ultérieures d'édition d'IPCC Enterprise de Cisco
- Version 4.6 de Cisco Agent Desktop

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Par défaut, la fenêtre de Cisco Agent Desktop est ouverte quand un appel est en activité, et devient réduite quand inactif. Ceci s'appelle le **mode normal**.

Si votre administrateur système a configuré le Cisco Agent Desktop tels que la gestion locale est activée, vous pouvez changer ce comportement de la fenêtre du **menu Options**. D'autres modes disponibles incluent :

- **Gardez le mode ouvert** — La fenêtre reste ouverte même lorsqu'inactif.
- **Toujours sur le mode supérieur** — La fenêtre reste ouverte quand inactif et sur toutes autres applications ouvertes.
- Mode de **stealth** — La fenêtre apparaît comme icône dans la barre d'état système (coin inférieur droit de votre appareil de bureau) et s'ouvre quand vous double-cliquez l'icône.

Problème

Le Cisco Agent Desktop n'ouvre pas la fenêtre des informations de l'entreprise. Les restes de fenêtre réduits dans la barre d'état système. Quand un appel arrive, la fenêtre de données est mise en valeur, mais ne s'ouvre pas.

Cause

Le Cisco Agent Desktop enregistre la taille et la position de la fenêtre de la dernière fois où elle est exécutée. Pour ceci, le Cisco Agent Desktop utilise les valeurs dans le **WindowLeft**, **WindowTop**, **WindowWidth**, et les options de **WindowHeight** sous l'**interface d'entreprise** dans le **fastcalllocal.ini** classent. Par défaut, le **fastcalllocal.inifile** réside dans le répertoire de C:\Program Files\Cisco\Desktop\config.

La cause principale pour ce problème est les grandes valeurs négatives dans les options de **WindowLeft**, de **WindowTop**, de **WindowWidth**, et de **WindowHeight** dans le **fichier fastcalllocal.ini** (voir le [Figure1](#)).

Figure 1 – WindowLeft, WindowTop, WindowWidth, et valeurs de WindowHeight dans le fastcalllocal.ini classent

```
[Program Log]
Path=..\log\agent.log
size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
size=3000000
Level=10
[Paths]
AdminGroupPath=\\JCDCAW1\DESKTOP_CFG\config\ag_default
```

```
[Enterprise Interface]
windowLeft=-32000
windowTop=-32000
windowRight=-31840
windowBottom=-31973
```

```
[Data View]
windowwidth=200
windowheight=487
[Call Activity View]
windowwidth=549
windowheight=487
```

```
[Interface]
windowLeft=161
windowTop=237
windowwidth=674
windowheight=93
Column1=58
Column2=56
Column3=62
Column4=94
Column5=96
Column6=60
Column7=-1
Column8=-1
Column9=-1
Column10=-1
Column11=-1
Column12=-1
Column13=-1
Column14=-1
Column15=-1
Column16=-1
```

```
[Logview]
SortColumn=0
ColumnCount=11
Column0=0, 90, 2
Column1=0, 90, 2
Column2=0, 90, 2
Column3=0, 90, 2
Column4=0, 90, 2
Column5=0, 90, 2
Column6=0, 90, 2
Column7=0, 90, 2
Column8=0, 90, 2
Column9=0, 90, 2
Column10=0, 90, 2
```

[Solution](#)

Terminez-vous ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Éditez le **fichier fastcallocal.ini** avec n'importe quel éditeur de texte (par exemple, Notepad) pour remplacer les grandes valeurs négatives en blanc de WindowLeft, **de** WindowTop, **de** WindowWidth, **et de** WindowHeightwith dans le fastcallocal.inifile.
2. Faites le **fichier fastcallocal.ini** lire seulement.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)