

# Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Quand l'erreur se produit sur un poste de travail avec le client de NetWare de Novell](#)

[Quand l'erreur se produit en raison de l'installation inexacte du Cisco Agent Desktop](#)

[Quand l'erreur se produit en raison des privilèges des utilisateurs insuffisants](#)

[Quand l'erreur se produit en raison d'ICF](#)

[Quand le message d'erreur « ne peut pas s'ouvrir le jeton de processus » se produit chez Install](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document décrit quatre possibles raisons pour l'occurrence du message « `créent erreur de processus` » avec l'installation du Cisco Agent Desktop (CAD) dans l'environnement express de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

### [Composants utilisés](#)

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

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Cisco CRS version 3.x et ultérieures
- Version 4.x.x et ultérieures 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](#).

## Problème

Quand vous essayez d'installer le Cisco Agent Desktop, ce message d'erreur apparaît :

## Solution

Cette section fournit quatre solutions possibles au problème, basé sur la cause.

### Quand l'erreur se produit sur un poste de travail avec le client de NetWare de Novell

L'erreur de processus de création se produit quand vous essayez d'installer le Cisco Agent Desktop sur un poste de travail avec le client de NetWare de Novell installé. Vous pouvez utiliser une de ces deux options de résoudre le problème :

#### Option 1

Procédez comme suit :

1. Vérifiez la version du client de NetWare de Novell sur le poste de travail.
2. Promouvez le client de NetWare de Novell à la version 4.9.

#### Option 2

Si une mise à jour n'est pas possible, terminez-vous ces étapes :

1. Désinstallez le client de NetWare de Novell.
2. Installez le Cisco Agent Desktop.
3. Maintenant, réinstallez le client de NetWare de Novell.**Remarque:** L'installation d'un client de NetWare de Novell sur un périphérique qui exécute le Cisco Agent Desktop n'est pas recommandée et n'est pas prise en charge.

### Quand l'erreur se produit en raison de l'installation inexacte du Cisco Agent Desktop

Le Cisco Agent Desktop doit être installé de la fenêtre DOS basée sur les instructions à la page de périphérique prêt à brancher CRS. Si l'installation n'a pas été exécutée correctement, l'erreur de processus de création peut se produire.

Employez l'adresse IP du serveur CRS pour installer le Cisco Agent Desktop. Procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Start > Run**. La boîte de dialogue de passage est affichée.
2. Tapez \\ < adresse IP de CRS Server > \ DESKTOP\_CFG \ appareil de bureau \

## **InstallManager.**

3. Cliquez sur **OK**.
4. Maintenant, suivez les instructions à la page embrochable CRS d'installer le Cisco Agent Desktop.

### [Quand l'erreur se produit en raison des privilèges des utilisateurs insuffisants](#)

Vérifiez si l'utilisateur de Microsoft Windows qui se connecte dans le PC client a des privilèges suffisants de fichier d'accéder au DESKTOP\_CFG sur le serveur CRS. Sinon, vous devez accorder les privilèges appropriés à l'utilisateur.


Pour des informations sur les privilèges des utilisateurs appropriés, référez-vous à la section de conditions requises d'autorisation (page 3-3 3-13) dans l'[information pour le document de bureau de la suite 4.5.5 de produit de Cisco \(ICD\)](#).

Terminez-vous ces étapes pour modifier des privilèges des utilisateurs :

1. Cliquez avec le bouton droit DESKTOP\_CFG sur le serveur CRS, et choisissez Propriétés du menu de raccourcis. La boîte de dialogue Propriétés DESKTOP\_CFG est affichée.
2. Cliquez sur l'onglet **Security**.
3. Choisissez le nom d'utilisateur, et vérifiez les cases appropriées dans la section d'autorisations, basée sur les conditions requises d'autorisation spécifiées dans l'[information pour le document de bureau de la suite 4.5.5 de produit de Cisco \(ICD\)](#).
4. Cliquez sur **Apply**.
5. Cliquez sur **OK**.

### [Quand l'erreur se produit en raison d'ICF](#)

Si vous essayez d'installer le CAD sur un ordinateur avec du SYSTÈME D'EXPLOITATION de Windows XP, l'erreur de processus de création se produit si le pare-feu de connexion internet (ICF) est activé. Afin de résoudre le problème, vous devez désactiver ICF.

Pour les informations sur la façon dont désactiver ICF, voir l'[utilisation le pare-feu de connexion internet](#)  .

### [Quand le message d'erreur « ne peut pas s'ouvrir le jeton de processus » se produit chez Install](#)

À l'installation du Cisco Agent Desktop, un message d'erreur « ne peut pas ouvrir le jeton de processus » s'affiche, et l'installation échoue.

Avec l'installation du CAD dans un PC de superviseur, assurez-vous que vous ouvrez une session avec le compte administrateur local de l'ordinateur de sorte que le message ne s'affiche pas.

## [Informations connexes](#)

- [Le Cisco Agent Desktop peut-il coexister avec le client de NetWare de Novell dans un SYSTÈME D'EXPLOITATION de Microsoft Windows ?](#)
- [Information pour la suite de bureau 4.5.5 \(ICD\) de produit de Cisco](#)

- [Utilisez le pare-feu de connexion internet](#) 
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)