Risoluzione dei problemi relativi all'arrivo di Finesse Page in primo piano in Internet Explorer

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Problema Prima di Finesse Activity Dopo Finesse Activity Soluzione Passaggio 1. Aprire l'Editor del Registro di sistema. Passaggio 2. Individuare il Registro di sistema ForegroundLockTImeout. Passaggio 3. Correggere il valore del Registro di sistema ForegroundLockTImeout. Passaggio 4. Riavviare il PC Windows. Passaggio 5. Confermare II Comportamento Finesse. Informazioni correlate

Introduzione

Nel sistema operativo Windows è presente un Registro di sistema denominato **ForegroundLockTimeout** che specifica il numero di volte in cui l'icona dell'applicazione lampeggia sulla barra delle applicazioni per notificare all'utente che il sistema avvisa l'attività in una finestra in background. Se il tempo trascorso dall'ultimo input dell'utente supera il valore della voce **ForegroundLockTimeout**, la finestra viene automaticamente portata in primo piano. Questo influisce sul comportamento di Finesse in Internet Explorer (IE).

Contributo di Jared Compiano e modificato da Arundeep Nagaraj, Cisco TAC Engineers.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di UCCX versione 10.0 e successive con Finesse Desktop.

Componenti usati

Per la stesura del documento, è stato usato UCCX versione 10.0 e successive con Finesse Desktop.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali

conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

In Internet Explorer (IE), la finestra che contiene la pagina Finesse viene visualizzata in primo piano rispetto alle altre finestre di IE quando si verifica un'attività, ad esempio un evento e un evento off-hook o una chiamata all'agente. La finestra non viene visualizzata in primo piano nelle applicazioni non IE. Per impostazione predefinita, nelle finestre l'icona di IE sulla barra delle applicazioni lampeggia quando nella finestra viene rilevata un'attività da Finesse per 200 secondi (200000 millisecondi) prima che l'applicazione passi in primo piano.

Prima di Finesse Activity

Prima dell'attività Finesse, sul primo piano è presente una finestra IE non Finesse.



Dopo Finesse Activity

Dopo un'attività di Finesse, ad esempio un evento off-hook, la finestra di Finesse viene portata in primo piano.



Soluzione

Èpossibile modificare i valori del Registro di sistema per risolvere il problema:

Passaggio 1. Aprire l'Editor del Registro di sistema.

- In Windows fare clic su Start.
- Cercare Esegui e premere Invio.
- Nella finestra Esegui digitare quanto segue:

regedit

Passaggio 2. Individuare il Registro di sistema ForegroundLockTImeout.

Nell'Editor del Registro di sistema, selezionare **Computer > HKEY_CURRENT_USER > Pannello di controllo > Desktop**. Fare clic su **Desktop** e individuare il Registro di sistema **ForegroundLockTimeout**.

📸 Registry Editor				
File Edit View Favorites Help				
🔺 🥾 Computer 🧧	Name	Туре	Data	
HKEY_CLASSES_ROOT	(Default)	REG_SZ	(value not set)	
A L HKEY_CURRENT_USER	ActiveWndTrackTimeout	REG_DWORD	0x00000000 (0)	
AppEvents	BlockSendInputResets	REG_SZ	0	
Console	CaretWidth	REG_DWORD	0x0000001 (1)	
	3 ClickLockTime	REG_DWORD	0x000004b0 (1200)	
	CoolSwitchColumns	REG_SZ	7	
	CoolSwitchRows	REG_SZ	3	
	DursorBlinkRate	REG_SZ	530	
	DockMoving	REG_SZ	1	
Desktop	DragFromMaximize	REG_SZ	1	
👂 🔔 Infrared	DragFullWindows	REG_SZ	1	
Input Method	🔊 DragHeight	REG_SZ	4	
▶ International	🔄 🕂 DragWidth	REG_SZ	4	
Keyboard	Focus Border Height	REG_DWORD	0x0000001 (1)	
Moure	BocusBorderWidth	REG_DWORD	0x0000001 (1)	
	PontSmoothing	REG_SZ	2	
PowerCfg	BontSmoothingGamma	REG_DWORD	0x0000000 (0)	
Sound	BontSmoothingOrientation	REG_DWORD	0x0000001 (1)	
	FontSmoothingType	REG_DWORD	0x0000002 (2)	
⊳ - 📜 EUDC	BoregroundFlashCount	REG_DWORD	0x0000007 (7)	
D 📙 HKCU	BoregroundLockTimeout	REG_DWORD	0x00030d40 (200000)	
👂 📕 Identities	LeftOverlapChars	REG_SZ	3	
Keyboard Layout	100 LogPixels	REG_DWORD	0x00000078 (120)	
▶ I Network	BowLevelHooksTimeout	REG_DWORD	0x00001388 (5000)	
Printers	MenuShowDelay	REG_SZ	400	
Software	PaintDesktopVersion	REG_DWORD	0x0000000 (0)	
Volatile Environment	100 Pattern	REG_DWORD	0x0000000 (0)	
	ab RightOverlapChars	REG_SZ	3	
	ab Caroon Couro A ativo	000 07	1	

Computer\HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop

Passaggio 3. Correggere il valore del Registro di sistema ForegroundLockTimeout.

Il tipo di Registro di sistema **ForegroundLockTimeout REG_DWORD** è un numero a 32 bit e per impostazione predefinita è rappresentato in una base esadecimale. Per i tipi di valore del Registro di sistema, fare riferimento al seguente articolo della Microsoft Knowledge Base: <u>Tipi di valore del</u>

Nota: Il prefisso **0x** indica che il numero è esadecimale. Gli zeri nel numero esadecimale rappresentano il numero **0**, non la lettera **o**.

• Fare clic con il pulsante destro del mouse su ForegroundLockTimeout e scegliere Modifica...

• Impostate Value data (Valore) su 30d40 e fate clic su OK.

Se il valore è impostato su **0**, l'icona di IE non lampeggia, ma un'attività eseguita su Finesse apre immediatamente la finestra di IE in primo piano.

Edit DWORD (32-bit) Value	X
Value name:	
ForegroundLockTimeout	
Value data: 30d40	Base Hexadecimal Decimal
	OK Cancel

Passaggio 4. Riavviare il PC Windows.

Per rendere effettive le modifiche, è necessario riavviare il computer Windows.

Passaggio 5. Confermare II Comportamento Finesse.

- Aprire due finestre di IE, una con Finesse e l'altra può avere qualsiasi altra finestra aperta
- Accedere a Finesse e rimanere non pronti
- Spostare la finestra della pagina non Finesse in primo piano (davanti alla finestra Finesse)
- Sganciare per generare attività su Finesse
- La finestra della pagina Finesse non appare in primo piano, ma l'icona di IE lampeggia

Nota: Le impostazioni dell'Editor del Registro di sistema non hanno effetto su Firefox o Chrome.

Informazioni correlate

Microsoft TechNet: TimeoutBloccoPrimoPiano

<u>Guide per l'utente finale UCCX</u>: Fare riferimento alla sezione Finesse Desktop Behavior del manuale Cisco Finesse Agent and Supervisor Desktop User Guide per Cisco Unified Contact Center Express.

<u>Guide per l'utente finale UCCE Cisco Finesse</u>: Fare riferimento alla sezione **Finesse Desktop** Behavior del Manuale dell'utente di Cisco Finesse Desktop per Unified Contact Center Enterprise.