

Risoluzione dell'errore di creazione del processo con l'installazione di Cisco Agent Desktop

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Quando si verifica l'errore su una workstation con il client Novell Netware](#)

[Quando l'errore si verifica a causa di un'installazione non corretta di Cisco Agent Desktop](#)

[Quando l'errore si verifica a causa di privilegi utente insufficienti](#)

[Quando l'errore si verifica a causa di ICF](#)

[Quando viene visualizzato il messaggio di errore "Cannot open process token" \(Impossibile aprire il token di processo\) durante l'installazione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento vengono descritti quattro possibili motivi per cui il messaggio "Crea errore di processo" viene visualizzato quando si installa Cisco Agent Desktop (CAD) nell'ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x e successive

- Cisco CRS versione 3.x e successive
- Cisco Agent Desktop versione 4.x.x e successive

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.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

Quando si tenta di installare Cisco Agent Desktop, viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
Create process error:  
\\<IP Address of CRS Server>\Desktop_cfg\Desktop\common\base\setup.exe
```

Soluzione

In questa sezione vengono fornite quattro possibili soluzioni al problema in base alla causa.

Quando si verifica l'errore su una workstation con il client Novell Netware

L'errore di creazione del processo si verifica quando si tenta di installare Cisco Agent Desktop su una workstation con Novell Netware Client installato. Per risolvere il problema, è possibile utilizzare una delle due opzioni seguenti:

Opzione 1

Attenersi alla seguente procedura:

1. Controllare la versione di Novell Netware Client sulla workstation.
2. Aggiornare Novell Netware Client alla versione 4.9.

Opzione 2

Se non è possibile eseguire un aggiornamento, attenersi alla seguente procedura:

1. Disinstallare Novell Netware Client.
2. Installare Cisco Agent Desktop.
3. Reinstallare il client Novell Netware. **Nota:** L'installazione di un client Novell Netware su un dispositivo con Cisco Agent Desktop non è consigliata e non è supportata.

Quando l'errore si verifica a causa di un'installazione non corretta di Cisco Agent Desktop

Cisco Agent Desktop deve essere installato dalla finestra DOS in base alle istruzioni visualizzate nella pagina dei plug-in CRS. Se l'installazione non è stata eseguita correttamente, può verificarsi l'errore di creazione del processo.

Utilizzare l'indirizzo IP del server CRS per installare Cisco Agent Desktop. Attenersi alla seguente procedura:

1. Fare clic su **Start > Esegui**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Esegui.
2. Digitare \\<Indirizzo IP del server CRS>\DESKTOP_CFG\desktop\InstallManager.
3. Fare clic su **OK**.
4. A questo punto, seguire le istruzioni nella pagina del plug-in CRS per installare Cisco Agent Desktop.

Quando l'errore si verifica a causa di privilegi utente insufficienti

Verificare se l'utente di Microsoft Windows che accede al PC client dispone di privilegi di file sufficienti per accedere a DESKTOP_CFG sul server CRS. In caso contrario, è necessario concedere all'utente i privilegi appropriati.

Per informazioni sui privilegi utente rilevanti, fare riferimento alla sezione sui requisiti di autorizzazione (da pagina 3-3 a pagina 3-13) nel documento [Service Information for Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#).

Per modificare i privilegi utente, effettuare le operazioni riportate di seguito.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su DESKTOP_CFG sul server CRS e scegliere **Proprietà** dal menu di scelta rapida. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Proprietà DESKTOP_CFG.
2. Fare clic sulla scheda **Protezione**.
3. Scegliere il nome utente e selezionare le caselle di controllo appropriate nella sezione Autorizzazioni, in base ai requisiti delle autorizzazioni specificati nel documento [Service Information for Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#).
4. Fare clic su **Apply** (Applica).
5. Fare clic su **OK**.

Quando l'errore si verifica a causa di ICF

Se si tenta di installare CAD in un computer con sistema operativo Windows XP, si verificherà l'errore di creazione del processo se Firewall connessione Internet è attivato. Per risolvere il problema, è necessario disabilitare ICF.

Per informazioni su come disattivare ICF, vedere [Utilizzare Firewall connessione Internet](#) .

Quando viene visualizzato il messaggio di errore "Cannot open process token" (Impossibile aprire il token di processo) durante l'installazione

Durante l'installazione di Cisco Agent Desktop, viene visualizzato il messaggio di errore "Cannot open process token" (Impossibile aprire il token di processo) e l'installazione non riesce.

Con l'installazione di CAD in un Supervisor PC, accertarsi di accedere con l'account Administrator

locale del computer in modo che il messaggio non venga visualizzato.

Informazioni correlate

- [Cisco Agent Desktop può coesistere con il client Novell Netware in un sistema operativo Microsoft Windows?](#)
- [Informazioni sul servizio per Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [Utilizzare Firewall connessione Internet](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)