

Cisco Agent Desktop Enterprise のデータ ウィンドウが開かない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition 環境で Cisco Agent Desktop のエンタープライズ データ ウィンドウが開かない理由について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco IPCC 企業版
- Cisco Agent Desktop

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IPCC 企業版 バージョン 4.6.2 および それ 以降
- Cisco Agent Desktop バージョン 4.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

デフォルトで、Cisco Agent Desktop ウィンドウはコールがアクティブな、最小になられるように時アイドル状態になりますとき開いて。これは**通常モード**と呼ばれます。

ローカル管理は有効になることシステム アドミニストレータが Cisco Agent Desktop をそのような物設定したら、**Options** メニューからこのウィンドウ 動作を変更できます。他の利用可能なモードは下記のものを含んでいます:

- 保存して下さい開いたモード—ウィンドウは開いている時でさえアイドル状態残ります。
- 常時接続上モード—ウィンドウは他のすべての開いたアプリケーションの上に開いている時アイドル状態残り。
- **Stealth** モード—ウィンドウはシステムトレイ (デスクトップの右下隅) のアイコンとしてアイコンをダブルクリックすると現われ、開きます。

問題

Cisco Agent Desktop は Enterprise data ウィンドウを開きません。ウィンドウはシステムトレイに最小にされて残ります。コールが到着するとき、Data ウィンドウは強調表示されますが、開きません。

原因

Cisco Agent Desktop は動作する最後からのウィンドウのサイズおよび位置を保存します。これのために、Cisco Agent Desktop は **WindowLeft** で値を、**WindowTop**、**WindowWidth** 使用し、**企業** の下の **WindowHeight** オプションは **fastcalllocal.ini** ファイルでインターフェイスします。デフォルトで、**fastcalllocal.inifile** は **C:\Program Files\Cisco\Desktop\config** に常駐します。

この問題のための根本的な原因は **fastcalllocal.ini** ファイルの **WindowLeft**、**WindowTop**、**WindowWidth** および **WindowHeight** オプションの大きい否定的な値です ([Figure1](#) を参照して下さい)。

図 1 – **fastcalllocal.ini** ファイルの **WindowLeft**、**WindowTop**、**WindowWidth** および **WindowHeight** 値

```
[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
```

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. fastcalllocal.inifile の WindowLeft、WindowTop、WindowWidth および WindowHeightwith ブランクの大きい否定的な値を取り替えるためにあらゆるテキストエディタとの fastcalllocal.ini ファイルを (たとえば、Notepad) 編集して下さい。
2. fastcalllocal.ini ファイル read only を作って下さい。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)