

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

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[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、最小化さ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 (デスクトップのより低い右隅) 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化されて残ります。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 は動作する前回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、エンタープライズの下 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負の値です ([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 ブランクの大きい負の値を取り替えるためにあらゆるテキストエディタが付いている 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](#)