

Firefox의 Finesse Agent Desktop은 통화가 도착하면 활성화되지 않습니다.

목차

[소개](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Mozilla Firefox가 통화가 도착할 때 Cisco Finesse 에이전트 데스크톱에 집중하지 않는 Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 환경에서 발생하는 문제에 대해 설명합니다.

문제

기본적으로 Firefox에서는 브라우저 창을 전달할 수 없습니다. 따라서 Firefox를 사용할 경우 Agent Desktop에 통화가 도착하면 Cisco Finesse 웹 페이지가 활성화되지 않습니다.

참고: 이 동작은 에이전트가 사용하는 브라우저에 따라 달라집니다. 각 브라우저는 서로 다른 동작을 나타낼 수 있습니다.

솔루션

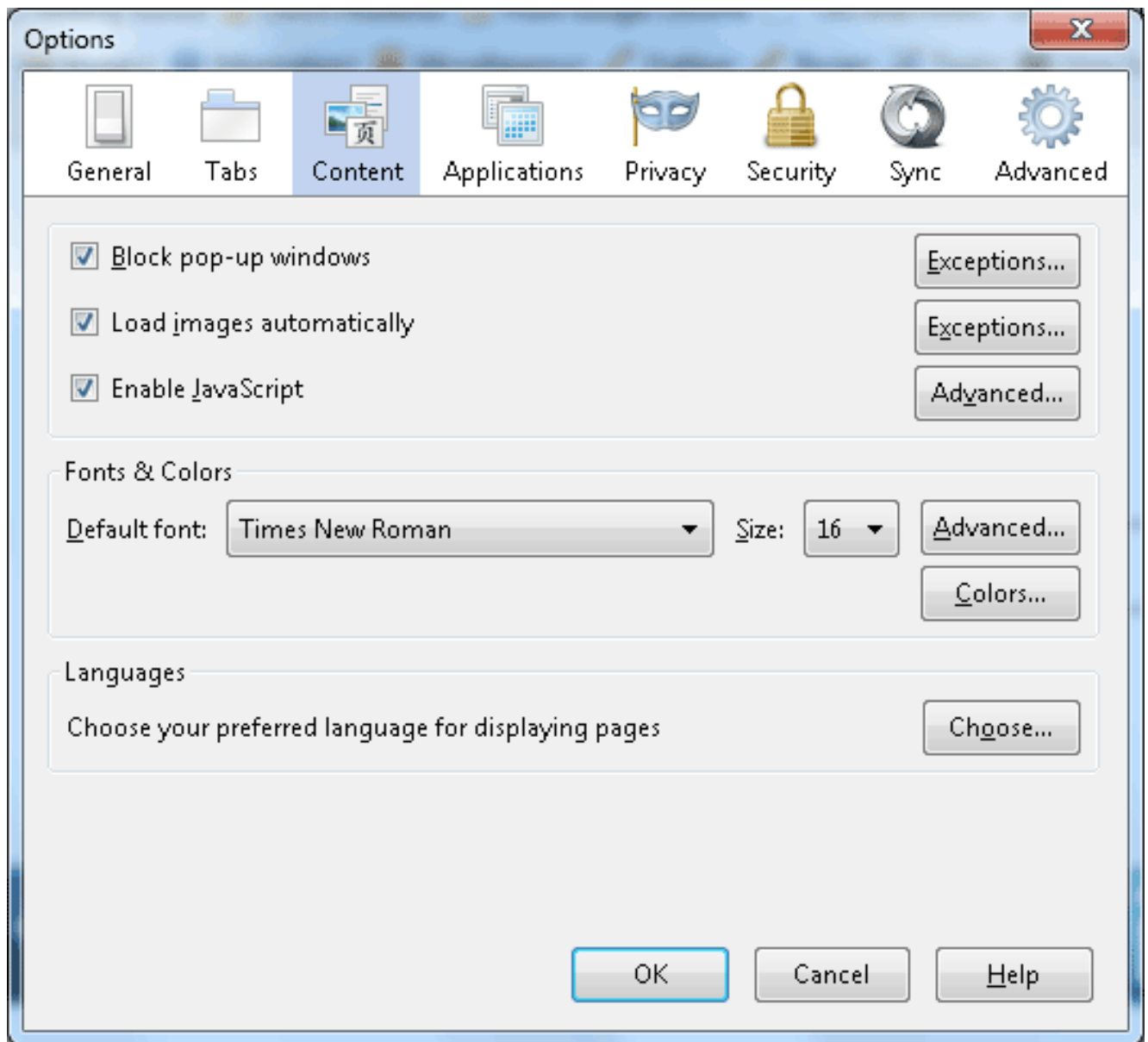
이 문제를 해결하려면 Firefox에서 Raise or lower windows 설정을 활성화해야 합니다.

참고: Firefox의 Raise 또는 lower 창 설정은 Cisco Finesse 데스크톱에 포커스가 있고 브라우저가 최소화된 경우에만 작동합니다.

Firefox에서 Raise or lower windows 설정을 활성화하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Firefox의 Firefox 메뉴에서 Options를 선택합니다.

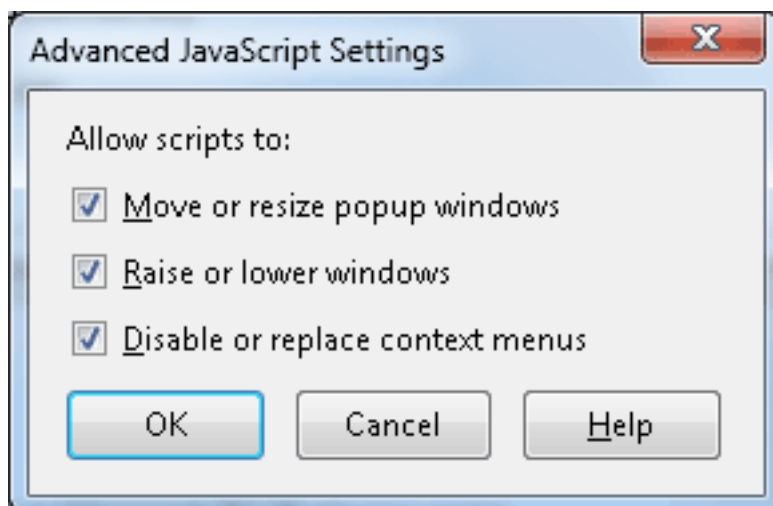
참고: 이전 버전의 Firefox에서 Tools > Options를 선택합니다.
옵션 대화 상자가 나타납니다.



2. Content(콘텐츠) 탭을 클릭합니다.

3. Enable Javascript **Advanced** 버튼을 클릭합니다.

고급 JavaScript 설정 대화 상자가 나타납니다.



4. **Raise or lower windows** 확인란을 선택하고 **OK**를 클릭합니다.

5. 옵션 대화 상자에서 확인을 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.