

# Probleem bij maken oplossen met de installatie van Cisco Agent-desktop

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Wanneer de fout zich op een werkstation voordoet bij de client van Novell Netware](#)

[Wanneer de fout optreedt vanwege een ongeschikte installatie van Cisco Agent-desktop](#)

[Wanneer de fout optreedt vanwege ontoereikende gebruikersrechten](#)

[Wanneer de fout te wijten is aan ICF](#)

[Wanneer het foutbericht "Kan proces token niet openen" voorkomt op Installeer](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft vier mogelijke redenen voor het voorkomen van het bericht "`Procesfout maken`" met de installatie van Cisco Agent Desktop (CAD) in de Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-omgeving.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)
- Cisco Agent-desktop

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager versie 3.x en hoger
- Cisco CRS versie 3.x en hoger

- Cisco Agent-desktopversie 4.x.x en hoger

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

## Probleem

Wanneer u probeert om Cisco Agent-desktop te installeren, verschijnt deze foutmelding:

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

## Oplossing

Deze paragraaf biedt vier mogelijke oplossingen voor het probleem, gebaseerd op de oorzaak.

### Wanneer de fout zich op een werkstation voordoet bij de client van Novell Netware

De fout Procesproces maken gebeurt wanneer u probeert om Cisco Agent-desktop op een werkstation te installeren terwijl de nieuwe netwerkclient is geïnstalleerd. U kunt één van deze twee opties gebruiken om het probleem op te lossen:

#### Optie 1

Voer de volgende stappen uit:

1. Controleer de versie van Novell Netware Client op het werkstation.
2. Upgradeer de Novell Netware Client naar versie 4.9.

#### Optie 2

Als een upgrade niet mogelijk is, voert u deze stappen uit:

1. Installeer de client voor Novell Netware.
2. Installeer Cisco Agent-desktop.
3. Installeer nu de nieuwe netwerkclient.**OPMERKING:** De installatie van een Novell Netware Client op een apparaat dat Cisco Agent Desktop runt wordt niet aanbevolen en wordt niet ondersteund.

### Wanneer de fout optreedt vanwege een ongeschikte installatie van Cisco Agent-desktop

Cisco Agent-desktop moet vanuit het DOS-venster worden geïnstalleerd op basis van de instructies op de CRS-plug-in pagina. Als de installatie niet correct is uitgevoerd, kan de Fout in het proces maken optreden.

Gebruik het IP-adres van de CRS-server om Cisco Agent-desktop te installeren. Voer de volgende stappen uit:

1. Klik op **Start > Uitvoeren**. Het dialoogvenster Uitvoeren wordt weergegeven.
2. Type `\<IP-adres van CRS Server>\DESKTOP_CFG\desktop\InstallManager`.
3. Klik op **OK**.
4. Volg nu de instructies op de plug-in pagina van CRS om Cisco Agent-desktop te installeren.

### [Wanneer de fout optreedt vanwege ontoereikende gebruikersrechten](#)

Controleer of de Microsoft Windows-gebruiker die zich op de client-PC inlogt, voldoende bestandsrechten heeft om de DESKTOP\_CFG op de CRS-server te kunnen gebruiken. Zo niet, dan moet u de betreffende privileges aan de gebruiker toekennen.

Raadpleeg voor informatie over de relevante gebruikersrechten het gedeelte Toestemmingsvereisten (pagina 3-3 tot 3-13) in de [Service Information for Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#) document.

Voltooi deze stappen om gebruikersrechten te wijzigen:

1. Klik met de rechtermuisknop op DESKTOP\_CFG op de CRS-server en kies **Eigenschappen** in het snelmenu. Het dialoogvenster DESKTOP\_CFG Properties wordt weergegeven.
2. Klik op het tabblad **Beveiliging**.
3. Kies de gebruikersnaam en controleer de relevante vinkjes in het gedeelte Access, op basis van de toegangsvereisten die zijn gespecificeerd in het document [Service Information voor Cisco desktopproduct Suite 4.5.5 \(ICD\)](#).
4. Klik op **Apply** (Toepassen).
5. Klik op **OK**.

### [Wanneer de fout te wijten is aan ICF](#)

Als u probeert om CAD op een computer met Windows XP OS te installeren, treedt de Fout in proces maken op als Internet Connection Firewall (ICF) is ingeschakeld. U moet ICF uitschakelen om het probleem op te lossen.

Zie [Gebruik de Firewall van de internetverbinding voor](#) informatie over [het](#) uitschakelen [van](#) ICF.

### [Wanneer het foutbericht "Kan procestoken niet openen" voorkomt op Installeer](#)

Bij de installatie van de Cisco Agent-desktop verschijnt een foutbericht "Kan geen procestoken openen" en de installatie mislukt.

Zorg ervoor dat u met de installatie van CAD in een Supervisor PC inlogt met de lokale Administrator-account van de machine, zodat het bericht niet verschijnt.

## Gerelateerde informatie

- [Kan Cisco Agent-bureaublad coëxisteren met de Novell Netware-client in een Microsoft Windows-besturingssysteem?](#)
- [Serviceinformatie voor Cisco-desktopproduct Suite 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [Gebruik de firewall van Internet Connection](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)