

# O indicador dos dados da empresa do Cisco Agent Desktop não abre

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este original descreve porque o indicador dos dados da empresa do Cisco Agent Desktop não abre em um ambiente da edição de empreendimento de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Edição Empresarial do Cisco IPCC
- Cisco Agent Desktop

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 4.6.2 e mais recente da Edição Empresarial do Cisco IPCC
- Versão 4.6 do Cisco Agent Desktop

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### [Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## [Informações de Apoio](#)

À revelia, o indicador do Cisco Agent Desktop estiver aberto quando um atendimento é ativo, e torn-se-ar minimizado quando quietude. Isto é chamado o **modo normal**.

Se seu administrador de sistema configurou o Cisco Agent Desktop tais que a administração local está permitida, você pode mudar este comportamento de janela do **menu de opções**. Outros modos disponíveis incluem:

- **Mantenha o modo aberto** — O indicador permanece aberto mesmo quando quietude.
- **Sempre no modo superior** — O indicador permanecer aberto quando quietude e sobre todos aplicativos abertos restantes.
- **Modo de reserva** — O indicador aparece como um ícone na bandeja do sistema (canto inferior direito de seu desktop) e abre quando você faz duplo clique o ícone.

## [Problema](#)

O Cisco Agent Desktop não abre o indicador dos dados da empresa. As sobras do indicador minimizadas na bandeja do sistema. Quando um atendimento chega, o indicador dos dados está destacado, mas não abre.

## [Causa](#)

O Cisco Agent Desktop armazena o tamanho e a posição do indicador da última vez onde é executado. Para isto, o Cisco Agent Desktop usa os valores no **WindowLeft**, **WindowTop**, **WindowWidth**, e as opções de **WindowHeight** sob a **relação da empresa no fastcalllocal.ini arquivam**. À revelia, o fastcalllocal.inifile reside no diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\config.

A causa de raiz para este problema é os grandes valores negativos no **WindowLeft**, no **WindowTop**, no **WindowWidth**, e nas opções de **WindowHeight** no arquivo fastcalllocal.ini (veja [Figure1](#)).

**Figura 1 – WindowLeft, WindowTop, WindowWidth, e os valores do WindowHeight no fastcalllocal.ini arquivam**

```
[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
```

## Solução

Termine estas etapas para resolver este problema:

1. Edite o **arquivo fastcallocal.ini** com todo o editor de texto (por exemplo, bloco de notas) para substituir os grandes valores negativos na placa de WindowLeft, **de** WindowTop, **de** WindowWidth, **e de** WindowHeightwith no fastcallocal.inifile.
2. Faça o read only do **arquivo fastcallocal.ini**.

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)