

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 documento 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

[Solução](#)

Termine estas etapas para resolver este problema:

1. Edite o **arquivo fastcalllocal.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 fastcalllocal.inifile.
2. Faça o read only do **arquivo fastcalllocal.ini**.

Informações Relacionadas

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