

# Окно данных Enterprise Cisco Agent Desktop не открывается

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## [Введение](#)

Этот документ описывает, почему окно данных Enterprise Cisco Agent Desktop не в состоянии открываться в Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition среде.

## [Предварительные условия](#)

### [Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Enterprise Edition Cisco IPCC
- Cisco Agent Desktop

### [Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия 4.6.2 Enterprise Edition Cisco IPCC и позже
- Версия 4.6 Cisco Agent Desktop

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Общие сведения

По умолчанию, когда вызов активен, и становится минимизированным, когда простаивающий, окно Cisco Agent Desktop открыто. Это называют **Обычным режимом**.

Если ваш системный администратор настроил Cisco Agent Desktop, таким образом, что локальному администрированию включают, можно изменить это поведение окна из **Меню Options**. Другие доступные режимы включают:

- **Поддержите Открытый режим** — окно остается открытым, даже когда простаивающий.
- **Поверх остальных окон режим** — окно остается открытым когда простаивающий и поверх всех других открытых приложений.
- **Скрытый режим** — окно появляется как значок в панели задач (нижний правый угол вашего рабочего стола) и открывается при двойном нажатии (клавиши) значка.

## Проблема

Cisco Agent Desktop не в состоянии открывать Окно данных Enterprise. Окно остается минимизированным в панели задач. Когда вызов поступает, окно данных выделено, но не открывается.

## Причина

Cisco Agent Desktop хранит размер и позицию окна от прошлый раз, это выполнено. Для этого Cisco Agent Desktop использует значения в **WindowLeft**, **WindowTop**, **WindowWidth** и параметрах **WindowHeight** под **Интерфейсом Предприятия** в файле **fastcalllocal.ini**. По умолчанию файл **fastcalllocal.ini** находится в каталоге `C:\Program Files\Cisco\Desktop\config`.

Основная причина для этой проблемы является крупными отрицательными значениями в **WindowLeft**, **WindowTop**, **WindowWidth** и параметрах **WindowHeight** в файле **fastcalllocal.ini** (см. [рисунок 1](#)).

Рисунок 1 – **WindowLeft**, **WindowTop**, **WindowWidth** и Значения **WindowHeight** в Файле **fastcalllocal.ini**

```
[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
```

## Решение

Выполните эти шаги для решения этой проблемы:

1. Отредактируйте файл **fastcalllocal.ini** с любым текстовым редактором (например, Блокнот) для замены крупных отрицательных значений в **WindowLeft**, **WindowTop**, **WindowWidth** и **WindowHeight** с пробелом в файле **fastcalllocal.ini**.
2. Сделайте файл **fastcalllocal.ini** только для чтения.

## Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)