# 排除Internet Explorer上Finesse頁面到達前景的 故障

### 目錄

簡介
必要條件
需求
採用元件
問題
Finesse活動之前
Finesse活動之後
解決方案
步驟2.找到ForegroundLockTImeout登錄檔。
步驟3.更正ForegroundLockTImeout登錄檔值。
步驟4.重新啟動Windows PC。
步驟5.確認Finesse行為。
相關資訊

# 簡介

Windows作業系統上有一個名為ForegroundLockTimeout的登錄檔,它指定應用程式圖示在工作列 上閃爍的次數,以通知使用者系統注意到後台視窗上的活動。如果自上次使用者輸入以來經過的時 間超過ForegroundLockTimeout條目的值,則視窗會自動進入前景。這會影響Internet Explorer(IE)上的Finesse行為。

作者:Jared Compiano,編輯者:Arundeep Nagaraj,思科TAC工程師。

# 必要條件

#### 需求

思科建議您瞭解Finesse Desktop的UCCX版本10.0及更高版本。

#### 採用元件

本文檔中的資訊基於UCCX版本10.0及更高版本和Finesse Desktop。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

在Internet Explorer(IE)中,當存在諸如和摘機事件或呼叫代理等活動時,包含Finesse頁面的視窗將 返回到其他IE視窗的前台。視窗不會出現在非IE應用程式的前面。預設視窗行為是當視窗中有來自 Finesse的活動時,在應用程式彈出到前台之前200秒(200000毫秒),使工作列上的IE圖示閃爍。

#### Finesse活動之前

在Finesse活動之前,前台有一個非Finesse IE視窗。



Finesse活動之後

在Finesse活動(如摘機事件)之後,Finesse視窗將置於前台。

((テ)) () (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C	$\widehat{\square} \precsim \mathfrak{S}$					
	vs feed					
IIIII Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005	E					
CISCO Not Ready V4:36						
Home My Statistics Manage Customer						
R Off Hook						
	-					

## 解決方案

您可以編輯登錄檔值以解決此問題:

#### 步驟1.開啟登錄檔編輯器。

- 在Windows上,按一下**開始**。
- 搜尋Run並按Enter鍵。
- 在「Run」視窗中鍵入以下內容:

#### 步驟2.找到ForegroundLockTImeout登錄檔。

在登錄檔編輯器中,導航到**電腦>HKEY\_CURRENT\_USER>控制面板>案頭**。按一下Desktop並 找到ForegroundLockTimeout登錄檔。

📸 Registry Editor						
File Edit View Favorites Help						
🔺 🥾 Computer		Name	Туре	Data		
File       Edit       View       Favorites       Help <ul> <li>Computer</li> <li>HKEY_CLASSES_ROOT</li> <li>HKEY_CURRENT_USER</li> <li>AppEvents</li> <li>Console</li> <li>Control Panel</li> <li>Control Panel</li> <li>Appearance</li> <li>Bluetooth</li> <li>Colors</li> <li>Cursors</li> <li>Desktop</li> <li>Infrared</li> <li>Input Method</li> <li>International</li> <li>Keyboard</li> <li>MMCPL</li> </ul>		Name (Default) ActiveWndTrackTimeout BlockSendInputResets CaretWidth CoolSwitchColumns CoolSwitchColumns CoolSwitchRows CoolSwitchRows CoolSwitchRows CoolSwitchRows DragFromMaximize DragFromMaximize DragFullWindows DragFullWindows DragHeight DragWidth FocusBorderHeight FocusBorderHeight FocusBorderWidth FontSmoothing	Type REG_SZ REG_DWORD REG_SZ REG_DWORD REG_DWORD REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_SZ REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD	Data         (value not set)         0x00000000 (0)         0         0x00000001 (1)         0x000004b0 (1200)         7         3         530         1         1         4         0x00000001 (1)         0x00000001 (1)         0x00000001 (1)         0x00000001 (1)         2		
<ul> <li>PowerCfg</li> <li>Sound</li> <li>Environment</li> <li>EUDC</li> <li>HKCU</li> <li>Identities</li> <li>Keyboard Layout</li> <li>Network</li> <li>Printers</li> <li>Software</li> <li>System</li> <li>Volatile Environment</li> <li>HKEY_LOCAL_MACHINE</li> </ul>	+	<ul> <li>FontSmoothingGamma</li> <li>FontSmoothingOrientation</li> <li>FontSmoothingType</li> <li>ForegroundFlashCount</li> <li>ForegroundLockTimeout</li> <li>LeftOverlapChars</li> <li>LogPixels</li> <li>LowLevelHooksTimeout</li> <li>MenuShowDelay</li> <li>PaintDesktopVersion</li> <li>Pattern</li> <li>RightOverlapChars</li> </ul>	REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_SZ REG_DWORD REG_SZ REG_DWORD REG_SZ REG_DWORD REG_SZ REG_DWORD REG_SZ	0x00000000 (0) 0x00000002 (2) 0x00000007 (7) 0x00030d40 (200000) 3 0x00000078 (120) 0x00001388 (5000) 400 0x00000000 (0) 0x00000000 (0) 3 1		

Computer\HKEY\_CURRENT\_USER\Control Panel\Desktop

#### 步驟3.更正ForegroundLockTimeout登錄檔值。

ForegroundLockTimeout登錄檔型別REG\_DWORD是一個32位數字,預設值以十六進位制基數表示。有關登錄檔值型別,請參閱以下Microsoft知識庫文章:<u>登錄檔值型別</u>

附註:0x首碼表示數字為十六進位制。十六進位制數字中的零表示數字0,而非字母o。

• 按一下右鍵ForegroundLockTimeout,然後按一下Modify...

• 將Value data設定為30d40,然後按一下OK。

如果將該值設定為0,則IE圖示不會閃爍,而是Finesse上的活動會立即將IE視窗彈出到前台。

#### Edit DWORD (32-bit) Value



Value name:			
ForegroundLockTimeout			
Value data: <mark>30d40</mark>	Base Hexadecimal Decimal		
	OK Cancel		

#### 步驟4.重新啟動Windows PC。

必須重新啟動Windows PC才能使更改生效。

#### 步驟5.確認Finesse行為。

- 開啟兩個IE視窗,一個使用Finesse,另一個視窗可以開啟任何其他視窗
- 登入Finesse並保持未就緒
- 將非Finesse頁面視窗移到前台(在Finesse視窗前面)
- 摘機以在Finesse上生成活動
- Finesse頁面視窗不會在前面彈出,而是會閃爍IE圖示

**附註**:登錄檔編輯器設定不會影響Firefox或Chrome。

### 相關資訊

Microsoft TechNet:ForegroundLockTimeout

<u>UCCX最終使用手冊</u>:請參閱**適用於Cisco Unified Contact Center Express的Cisco Finesse代理和** Supervisor Desktop使用手冊的Finesse案頭行為部分。

<u>UCCE Cisco Finesse最終使用手冊</u>:請參閱Cisco Finesse Desktop User Guide for Unified Contact Center Enterprise的Finesse Desktop Behavior部分。