

排除Internet Explorer的UCCX Finesse「相容性檢視」錯誤故障

目錄

- [簡介](#)
- [必要條件](#)
- [需求](#)
- [採用元件](#)
- [問題](#)
- [解決方案](#)
- [相關資訊](#)

簡介

本文描述在Finesse Agent或Supervisor Desktop中使用不受支援的瀏覽器時，Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)遇到的問題，並提供該問題的診斷和解決方法。

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

相容模式是指一種軟體機制，在這種機制中，軟體模擬較舊版本的軟體，以允許過時的軟體或檔案保持與電腦較新的硬體或軟體相容。使用該模式的軟體示例包括作業系統和Internet Explorer(IE)。術語「相容性檢視」或「Internet Explorer相容性檢視」是指IE的相容模式實現。

Finesse Supervisor和Agent Desktop支援自10.0以來的早期版本中的相容性檢視。這會導致Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)Live Data小工具、中央處理器(CPU)的峰值等出現問題。

自Finesse在UCCX 10.0上啟動以來，一直不支援相容性檢視。

UCCX 11.0(1)SU1引入了新的可維護性增強功能，允許您確定是否使用了Internet Explorer上不受支援的相容性檢視設定。如果啟用了「相容性檢視」或處於除「邊緣」模式之外的文檔模擬模式的Internet Explorer，Finesse案頭將顯示錯誤消息：

「相容性檢視不支援Cisco Finesse Desktop。請與管理員聯絡，以將瀏覽器設定更改為不相容檢視。」

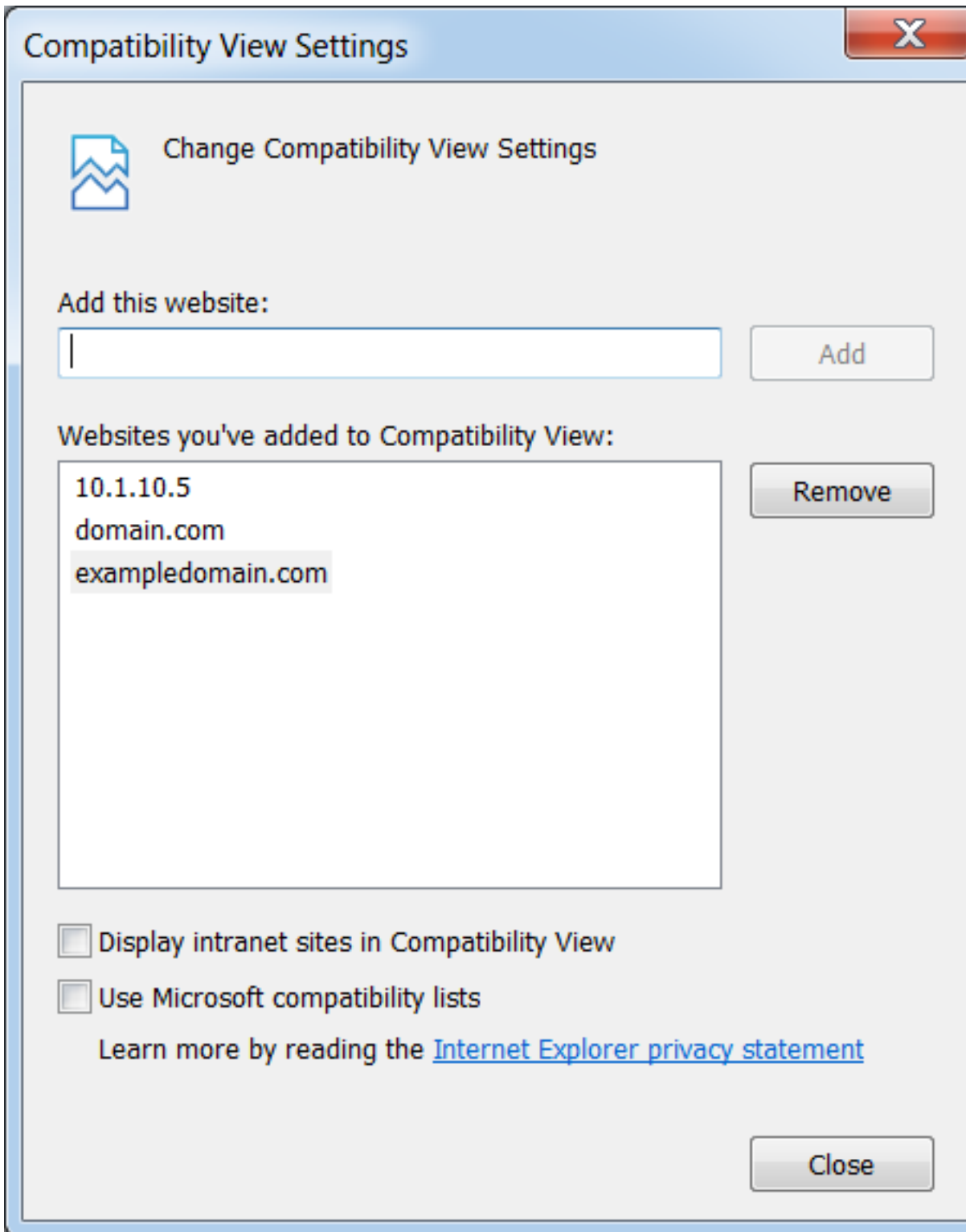


The screenshot shows a red warning banner at the top with a red triangle icon and the text: "The Cisco Finesse Desktop is not supported in compatibility view. Contact your administrator to change the browser settings to non-compatibility view." Below the banner is a blue header bar with the Cisco logo, the user name "Agent Test User (testuser) - Extension 7841001", a status indicator "Not Ready" with a red dot, and a timer "01:25". Below the header is a navigation bar with "Home" and "My Statistics" buttons. At the bottom is a grey button labeled "Make a New Call" with a telephone handset icon.

解決方案

步驟1.確保禁用相容性檢視。

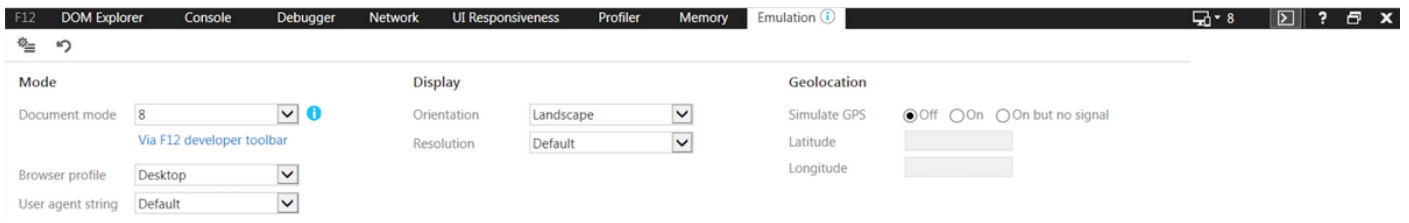
可以在Internet Explorer的「工具」選單中訪問相容性檢視設定。確保相容性檢視清單中不包含網際網路協定(IP)地址和完全限定域名(FQDN)。如果您使用本地Intranet域，請確保取消選中「在相容性檢視中顯示Intranet站點」覈取方塊。



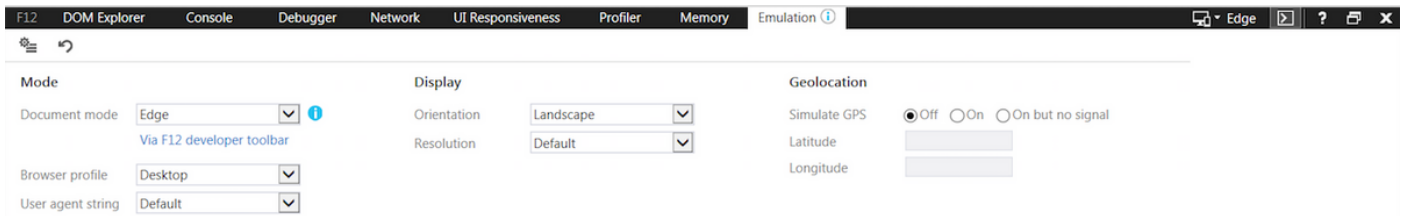
步驟2.確保使用的是支援的模擬/文檔模式。Edge以外的模擬模式將導致此錯誤。

要在IE上配置模擬模式，請按F12，或導航到Tools menu > F12 developer tools。可以在兩個位置設定文檔模式。可以在F12開發人員工具工具欄或「模擬」頁籤中設定它。確保選擇了本機模式。換句話說，不要模擬更低版本的瀏覽器。在所有情況下，遵循UCCX相容性矩陣中列出的指導原則。

在此示例中，選擇了文檔模式8，這會導致錯誤消息。



在本示例中，選擇了IE 11的邊緣模式，根據相容性矩陣，這是支援的瀏覽器模擬。



可選步驟3。如果Windows管理員管理運行中的模擬模式，則特定站點需要更改此策略，以便Finesse網頁(<https://<hostname>.<domain>:8445/>)在正確的模擬中運行。例如，可以通過[企業模式站點清單管理器](#)執行此操作。

相關資訊

- 支援的瀏覽器-
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)