

當呼叫到達時，Firefox中的Finesse Agent Desktop未啟用

目錄

[簡介](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔描述在Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)環境中發生的問題，在呼叫到達時，Mozilla Firefox不能將焦點轉移到Cisco Finesse座席案頭。

問題

預設情況下，Firefox不允許您顯示瀏覽器視窗。因此，當您使用Firefox時，當呼叫到達座席案頭時，Cisco Finesse網頁不會啟用。

附註：請注意，此行為取決於代理使用的瀏覽器。每個瀏覽器可能表現出不同的行為。

解決方案

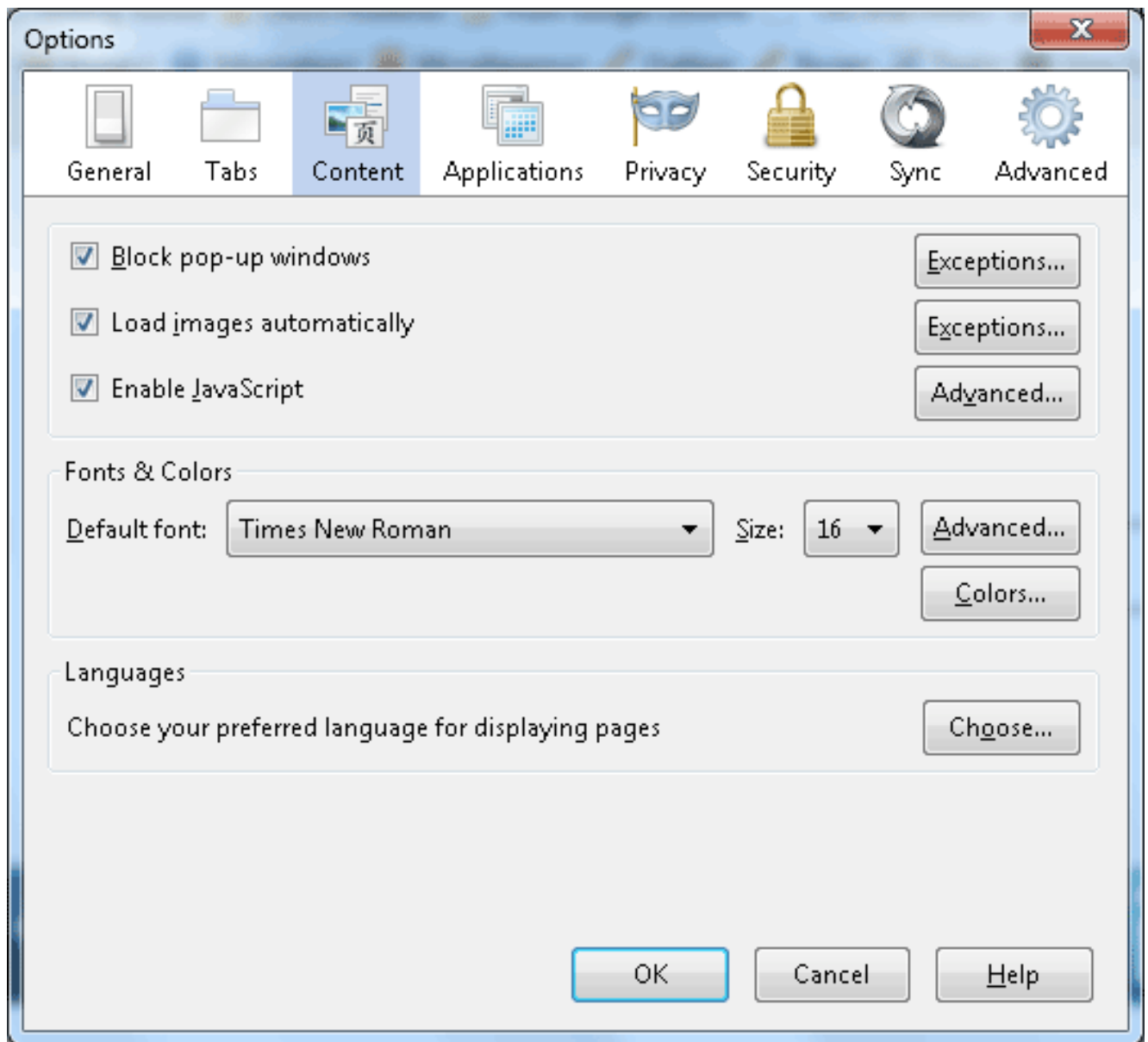
為了解決此問題，您必須在Firefox中啟用「Raise or lower windows (提高或降低視窗)」設定。

附註：僅當焦點位於Cisco Finesse案頭且瀏覽器最小化時，Firefox中的升高或降低視窗設定才有效。

完成以下步驟，以便在Firefox中啟用「升高或降低視窗」設定：

1. 在Firefox中，從Firefox選單中選擇Options。

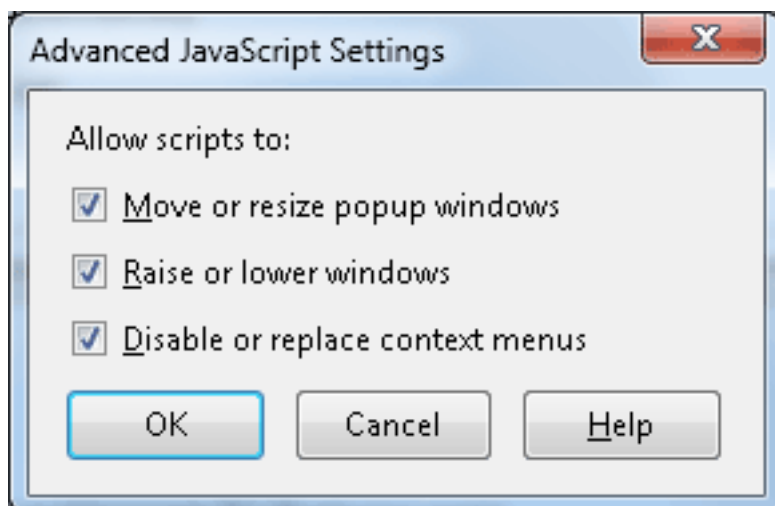
附註：在早期版本的Firefox中，選擇「工具」>「選項」。出現「選項」對話方塊。



2. 按一下**Content**頁籤。

3. 按一下啟用JavaScript **Advanced**按鈕。

此時將顯示高級JavaScript設定對話方塊。



4. 選中**升高或降低視窗**覈取方塊，然後按一下**確定**。
5. 在「**選項**」對話方塊中按一下**確定**以儲存更改。