

Windows XP のインターネット接続ファイアウォールに関する Cisco Supervisor Desktop の問題

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

[概要](#)

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境において、Cisco Supervisor Desktop が Cisco Agent Desktop に現在ログインしているエージェントを表示しない原因について説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

この文書を読むには、次の知識が必要です。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solution (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Microsoft Windows XP インターネット接続ファイアウォール (ICF)

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 3.x 以降
- Cisco CRS バージョン 3.x 以降
- Microsoft Windows XP

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド

キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメントの表記法の詳細は、「[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)」を参照してください。

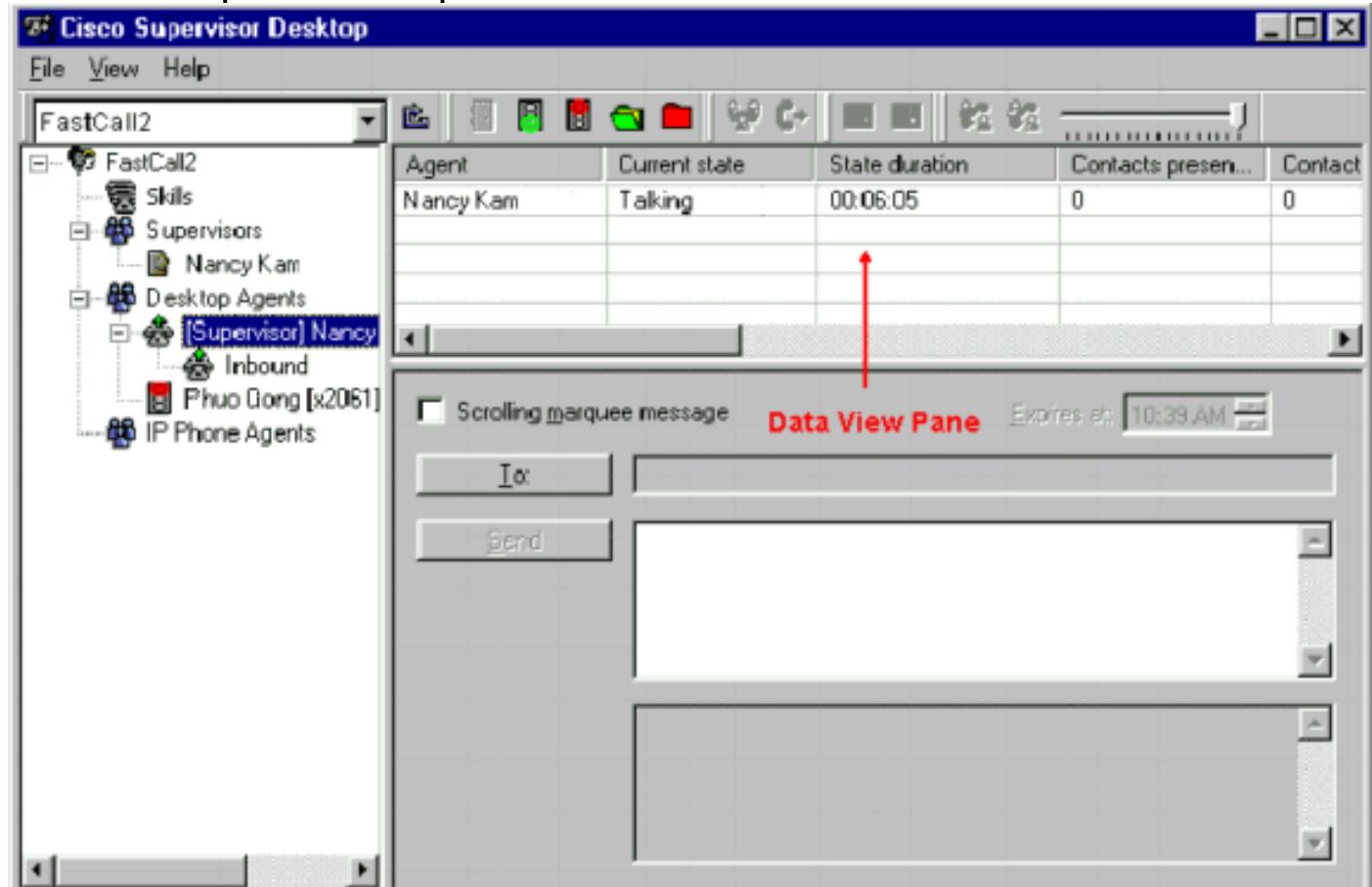
背景説明

ファイアウォールとは、ネットワークとネットワークの外部の間を隔てる保護境界として機能するネットワークセキュリティシステムです。Windows XPには、インターネットと内部ネットワーク間でどのような情報をやり取りするかを制限するのに使用できる、インターネット接続ファイアウォール（ICF）ソフトウェアが含まれています。ICFは、ケーブルモデム、DSLモデム、またはダイヤルアップモデムを使用してインターネットに接続された単一のコンピュータも保護します。

問題

Cisco Supervisor Desktop にログインすると、スーパーバイザには、現在 Cisco Agent Desktop にログインしているすべてのエージェントが表示されます（[図 1 を参照](#)）。

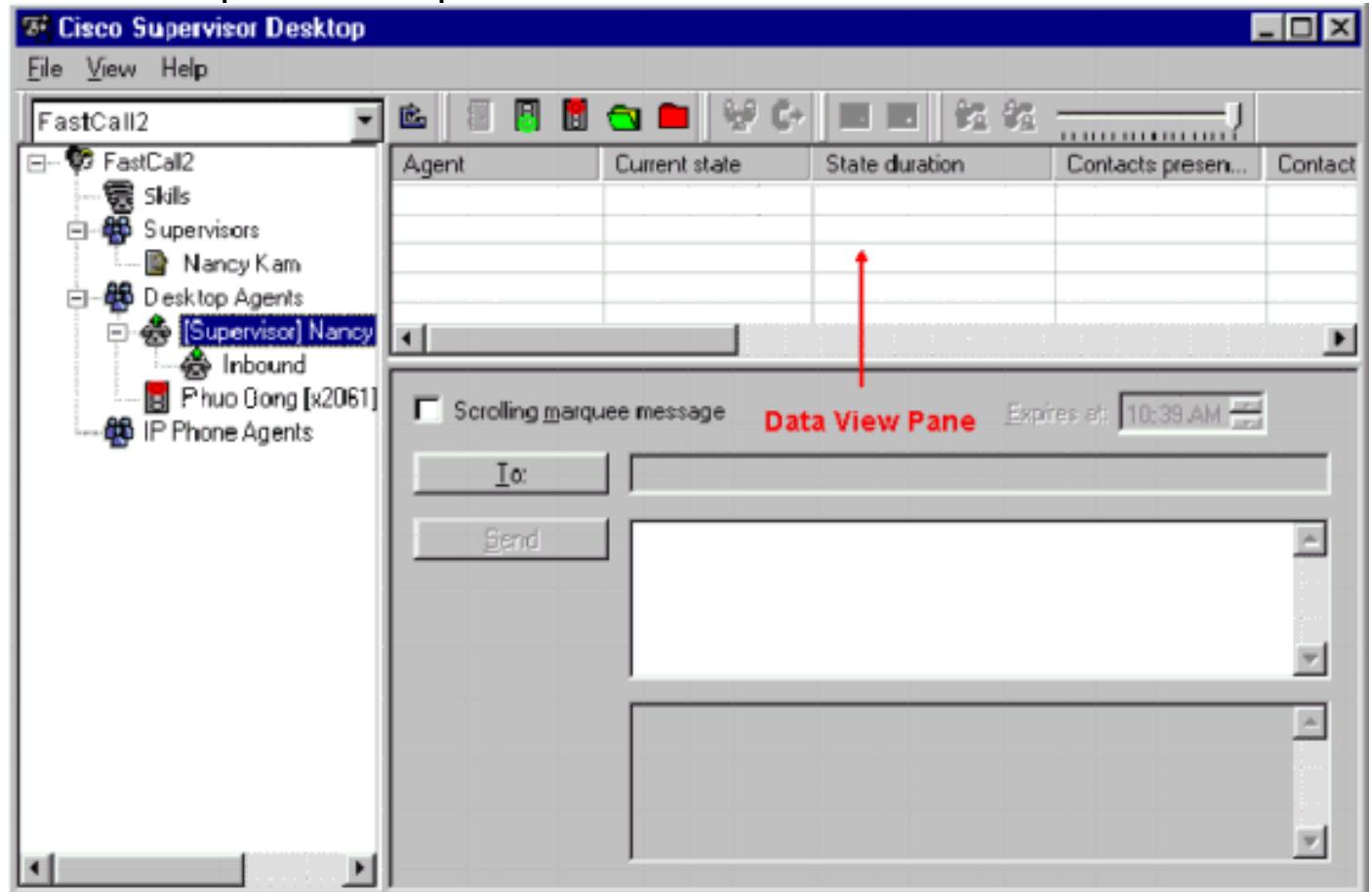
図 1 : Cisco Supervisor Desktop : エージェント



スーパーバイザが Cisco Supervisor Desktop にログインすると、Cisco Agent Desktop にログインしているエージェントがいたとしても、[Data View] ペインにはエージェントが含まれません（[図](#)）

[2 を参照 \)。](#)

図 2 : Cisco Supervisor Desktop : エージェントなし



この例では、一部のエージェントが [Data View] ペインにランダムに表示されたり、されなくなったりします。つまり、エージェントが Supervisor Desktop に段階的に現れたり消えたりします。

解決方法

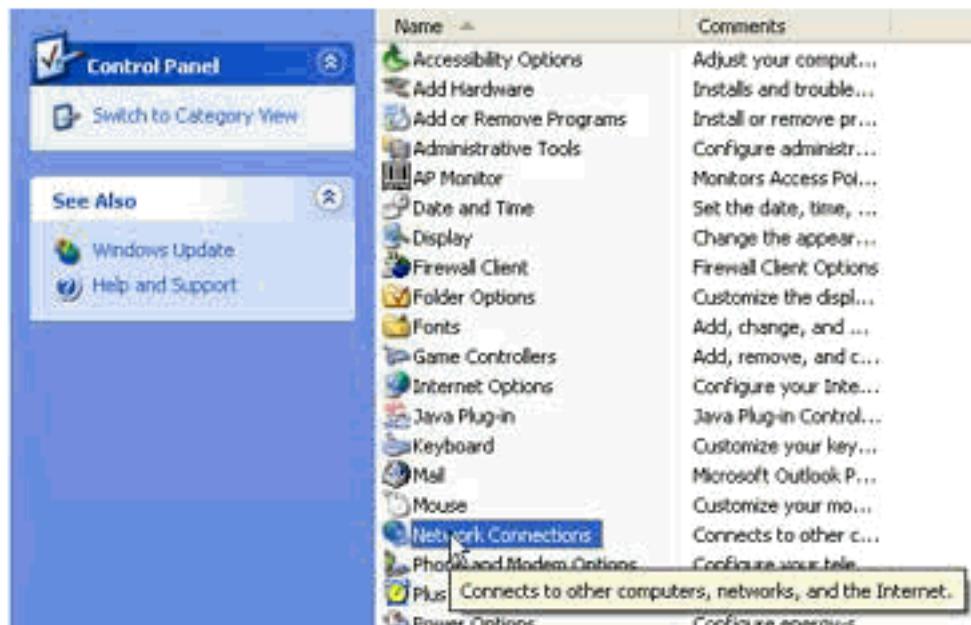
この問題は、Windows XP ICF の設定の問題です。ICF と他のコンピュータとのローカル エリア ネットワーク接続が有効になっていると、それによりファイルやプリンタの共有がブロックされます。これが問題の根本原因です。

- Cisco Supervisor Desktop で ICF が有効になっている
- Cisco Agent Desktop で ICF が有効になっている

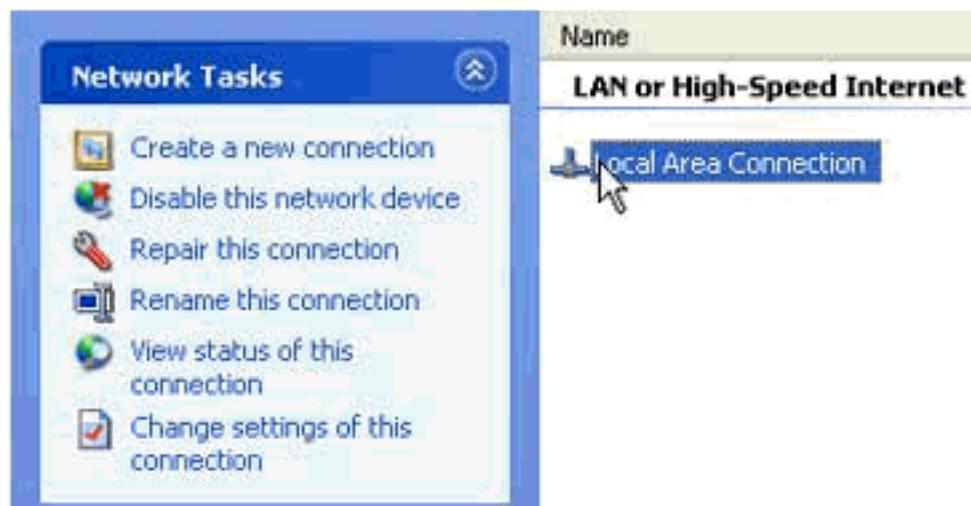
この項の手順を実行し、ICF を無効にします。

注意 : この手順を実行できるのは管理者権限を持つユーザーのみです。

1. [Start] > [Control Panel] の順に選択します。
2. [Network Connection] をダブルクリックします ([図 3 を参照](#))。図 3 : ネットワーク接続



3. 保護が必要なLANまたは高速インターネット接続を選択します(図4を参照)。図4:[Network Tasks]:LANまたは高速インターネットを選択します。

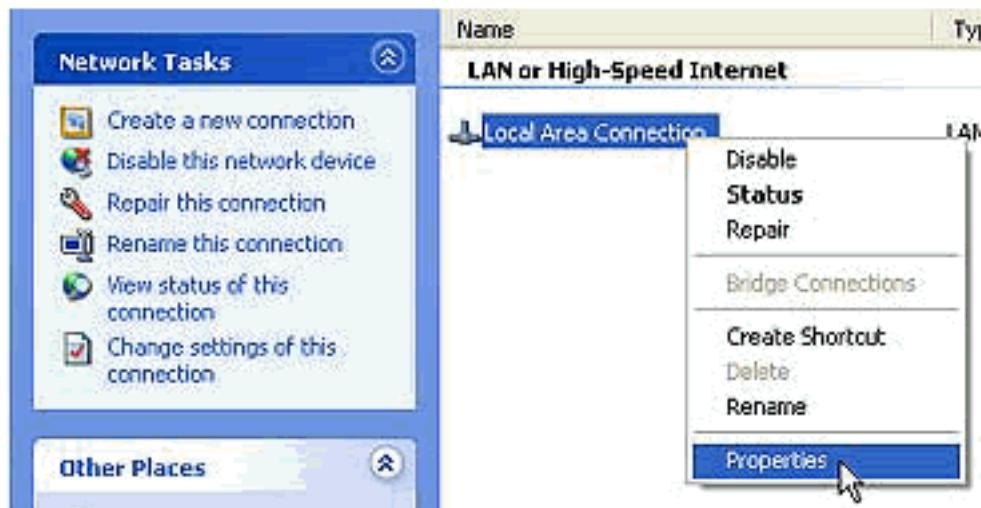


4. [Network Tasks] オプション リストにある [Change settings for this connection] チェックボックスをオンにします(図5を参照)。図5:[ネットワークタスク]:この接続の設定を変更します

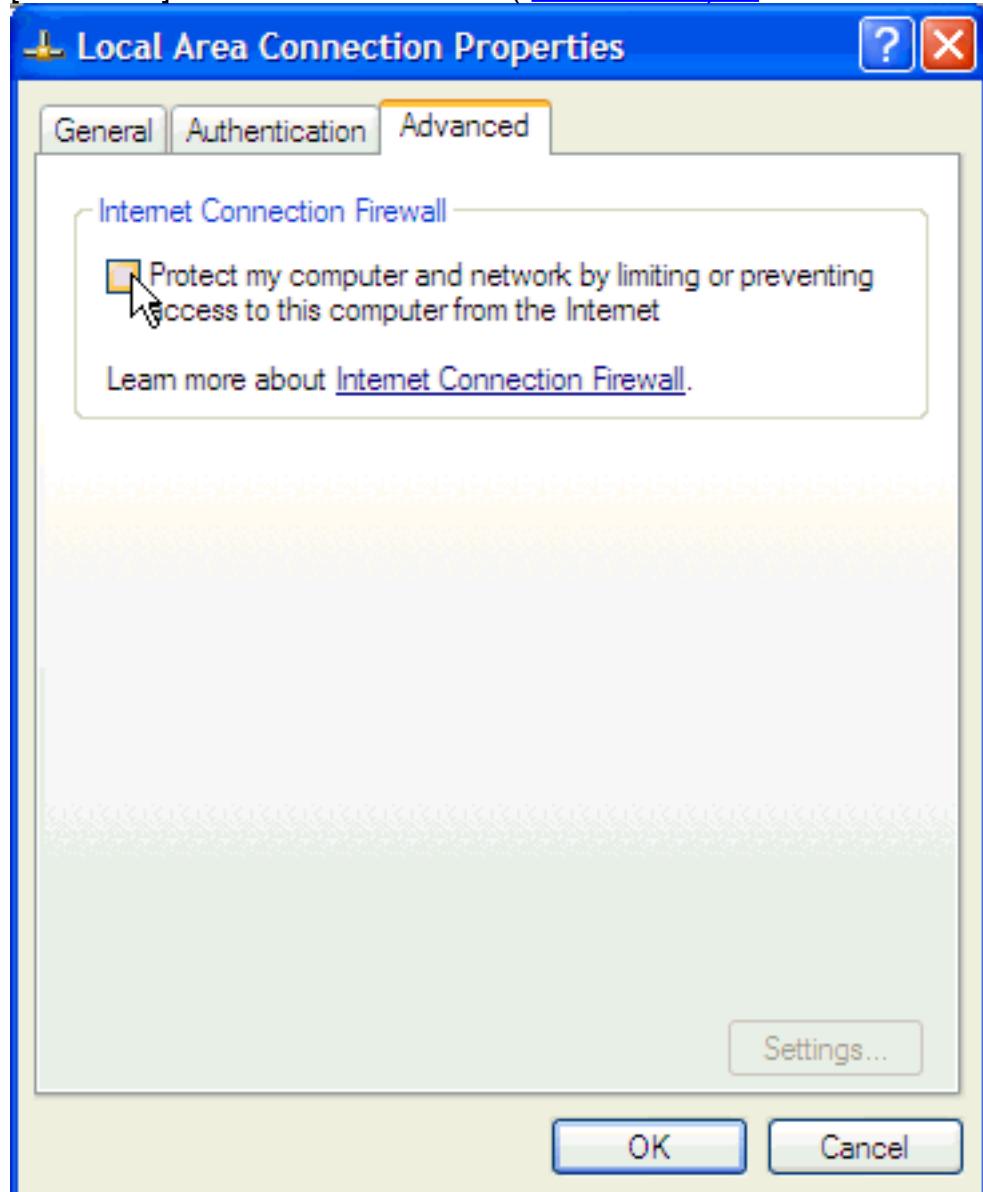


更します

5. [Local Area Connection] をダブルクリックします。
 6. [Properties] を選択します(図6を参照)。図6:ネットワークタスク:プロパティ



7. [Advanced] タブをクリックします (図 7 を参照)。図 7 : Local Area Connection Properties



8. [Advanced] タブの [Internet Connection Firewall] 領域にある [Protect my computer and network by limiting or preventing access to this computer from the Internet] チェックボックスをオフにして ICF を無効にします。

関連情報

- [Cisco Supervisor Desktop にエージェントが表示されない](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)