

Cisco Supervisor Desktop-Probleme mit der Internet Connection Firewall unter Windows XP

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird ein Grund beschrieben, warum auf dem Cisco Supervisor Desktop derzeit keine Agenten angezeigt werden, die in einer Cisco IP Contact Center (IPCC)-Umgebung beim Cisco Agent Desktop angemeldet sind.

Voraussetzungen

Anforderungen

Die Leser dieses Dokuments sollten über folgende Punkte Bescheid wissen:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Microsoft Windows XP Internet Connection Firewall (ICF)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den Versionen Software und Hardware:

- Cisco CallManager Version 3.x und höher
- Cisco CRS Version 3.x und höher
- Microsoft Windows XP

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die

mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#).

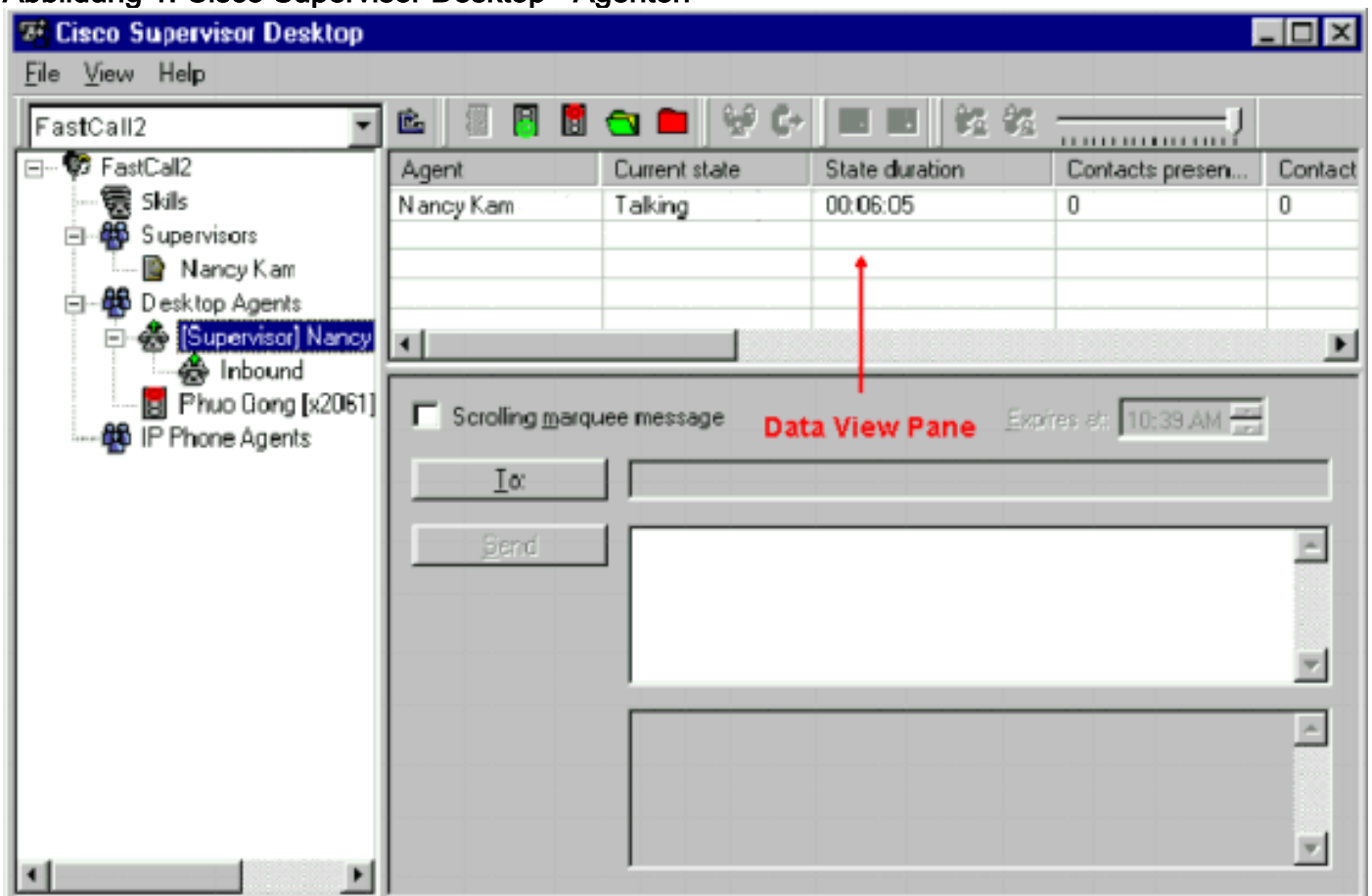
Hintergrundinformationen

Eine Firewall ist ein Sicherheitssystem, das als Sicherheitsgrenze zwischen einem Netzwerk und außerhalb des Netzwerks fungiert. Windows XP enthält eine Internet Connection Firewall (ICF)-Software, mit der die Kommunikation zwischen dem Internet und dem internen Netzwerk eingeschränkt werden kann. ICF schützt außerdem einen einzelnen Computer, der mit dem Internet verbunden ist, über ein Kabelmodem, ein DSL-Modem oder ein Einwählmodem.

Problem

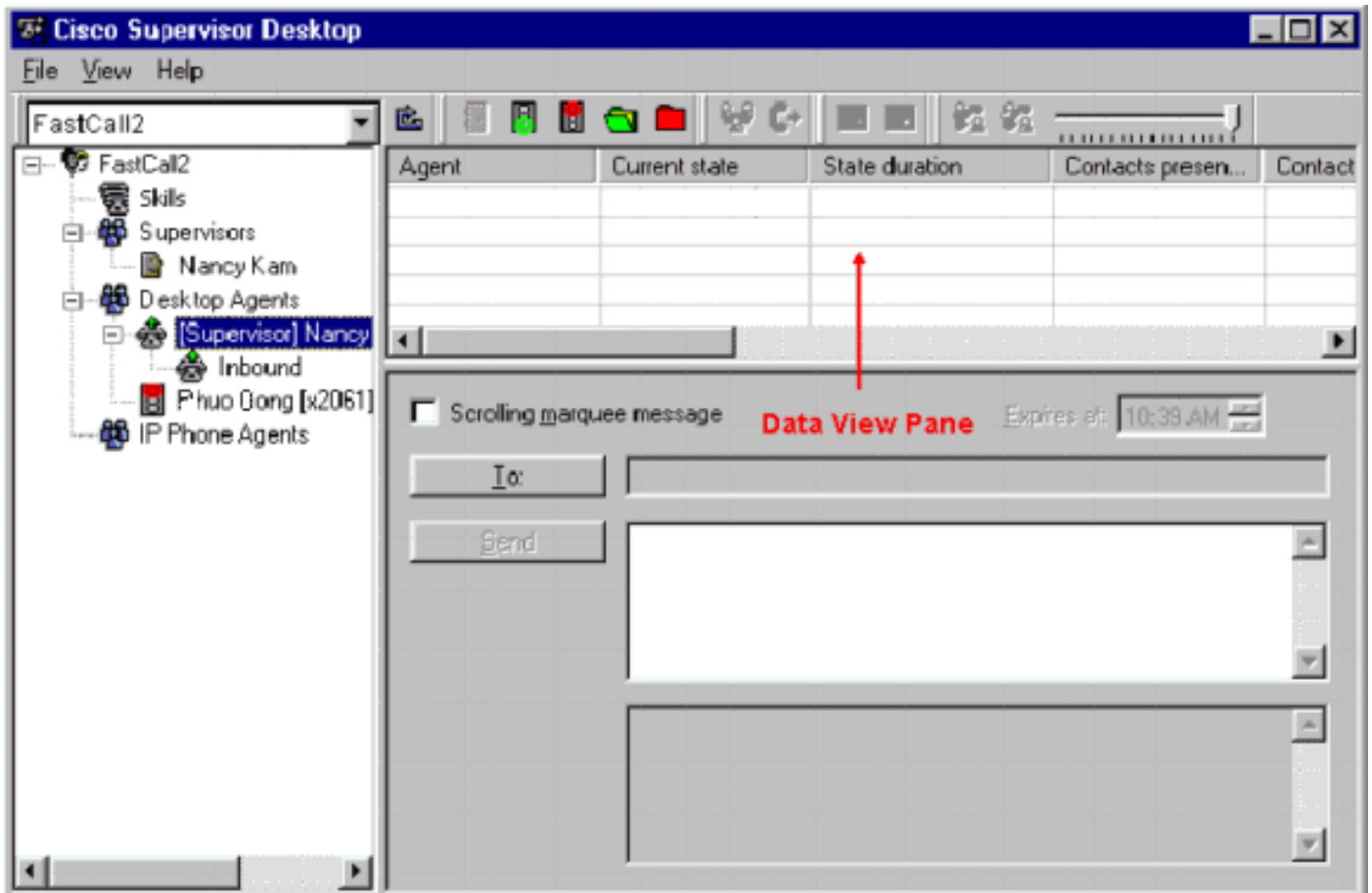
Nachdem Sie sich beim Cisco Supervisor Desktop angemeldet haben, sollte der Supervisor alle Agenten sehen, die derzeit beim Cisco Agent Desktop angemeldet sind (siehe [Abbildung 1](#)).

Abbildung 1: Cisco Supervisor Desktop - Agenten



Nachdem sich der Supervisor beim Cisco Supervisor Desktop angemeldet hat, enthält der Datenansicht-Bereich keinen Agenten (siehe [Abbildung 2](#)), auch wenn beim Cisco Agent Desktop Mitarbeiter angemeldet sind.

Abbildung 2: Cisco Supervisor Desktop - keine Agenten



In diesem Fall werden einige Agenten willkürlich im Bereich Datenansicht angezeigt und ausgeblendet. Das bedeutet, dass Agenten den Supervisor Desktop schrittweise ein- und ausschalten.

Lösung

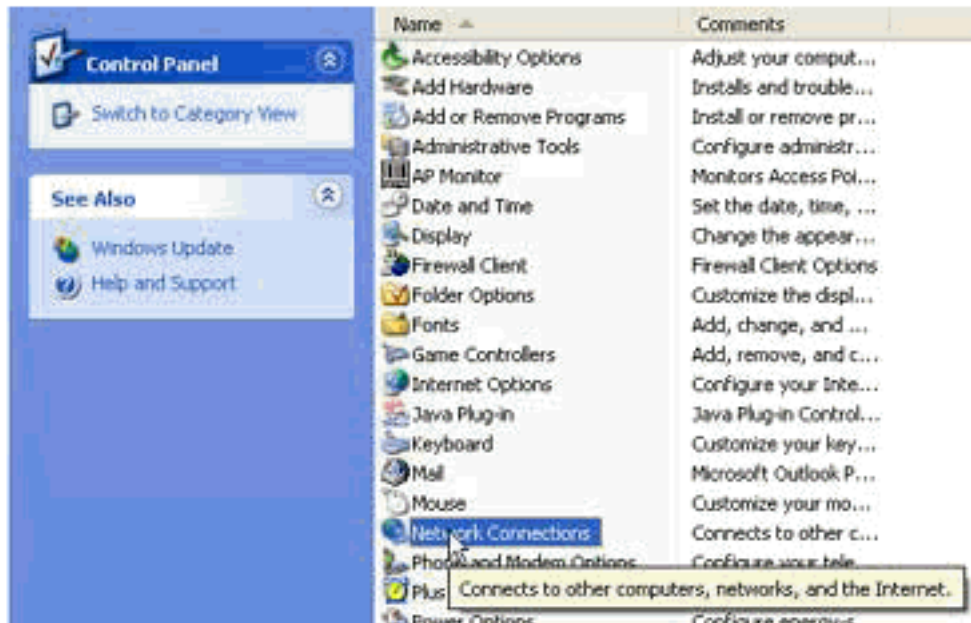
Dieses Problem tritt bei der ICF-Konfiguration von Windows XP auf. Wenn die ICF in einer LAN-Verbindung mit anderen Computern aktiviert ist, wird die Datei- und Druckerfreigabe blockiert. Dies ist die Ursache für diese Probleme:

- Die ICF auf dem Cisco Supervisor Desktop ist aktiviert.
- Die ICF auf dem Cisco Agent Desktop ist aktiviert.

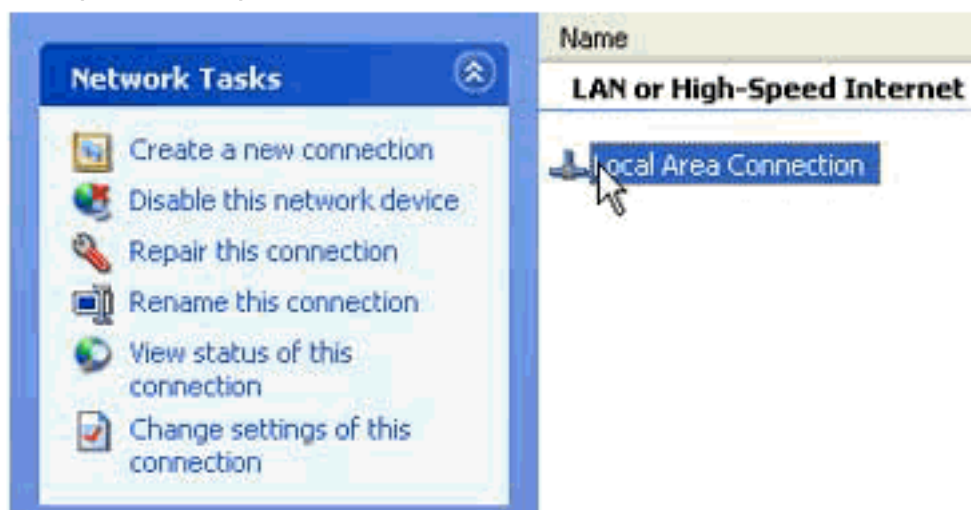
Gehen Sie wie in diesem Abschnitt beschrieben vor, um die ICF zu deaktivieren.

Hinweis: Nur Benutzer mit **Administratorrechten** können dieses Verfahren abschließen.

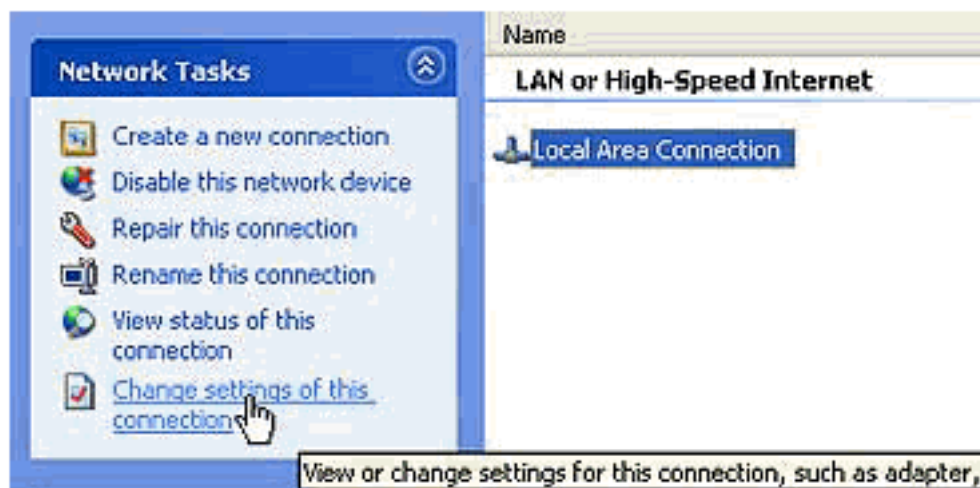
1. Wählen Sie **Start > Systemsteuerung** aus.
2. Doppelklicken Sie auf **Netzwerkverbindung** (siehe [Abbildung 3](#)).
Abbildung 3:
Netzwerkverbindung



3. Wählen Sie die LAN- oder Hochgeschwindigkeitsinternetverbindung aus, die geschützt werden muss (siehe [Abbildung 4](#)). **Abbildung 4: Netzwerkaufgaben - Wählen Sie LAN oder Hochgeschwindigkeitsinternet aus.**

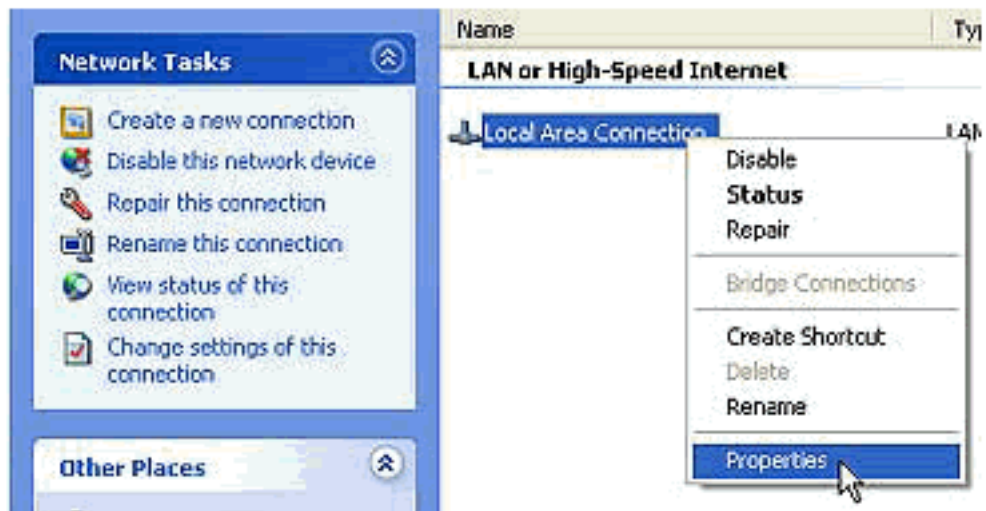


4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einstellungen für diese Verbindung ändern** in der Optionsliste Netzwerkaufgaben (siehe [Abbildung 5](#)). **Abbildung 5: Netzwerkaufgaben - Einstellungen für diese Verbindung ändern**



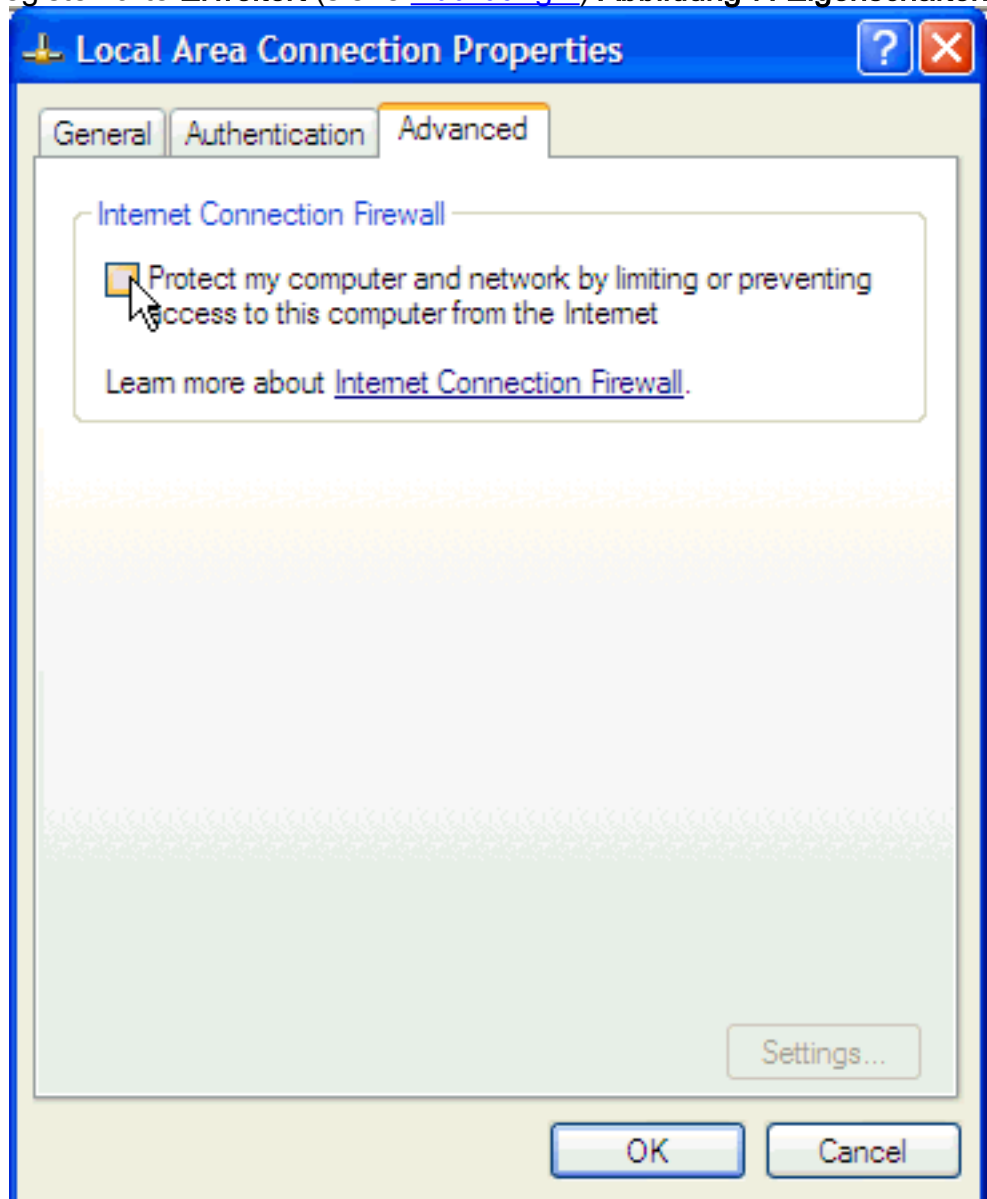
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf LAN-Verbindung.

6. Wählen Sie **Eigenschaften** aus (siehe [Abbildung 6](#)).Abbildung 6: Netzwerkaufgaben -



Eigenschaften

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert** (siehe [Abbildung 7](#)).Abbildung 7: Eigenschaften



der LAN-Verbindung

8. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Computer und Netzwerk schützen**, indem Sie den **Zugriff auf diesen Computer über das Internet einschränken oder verhindern**, um die ICF auf der Registerkarte "Erweitert" zu deaktivieren.

Zugehörige Informationen

- Agenten nicht auf Cisco Supervisor Desktop angezeigt
- Technischer Support – Cisco Systems