# 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 <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions</u>.

### 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 <u>Abbildung 1</u>).

🕫 Cisco Supervisor Desktop		1		5					_ 🗆 ×
<u>File V</u> iew Help									
FastCall2	È	3	8	🔁 🖿	9 C+			Ţ	
E- 🕫 FastCall2	Age	nt		Current s	tate	State durati	on	Contacts presen	Contact
	Nan	cy Kam	1 X -	Taking	-	00:06:05		0	0
Desktop Agents									
Supervisor Nancy	•								►
Phuo Gong [x2061]	Г	Scrolling	parq	uee messa	<sup>ge</sup> Dat	l ta View Pa	ne Exp	tes at: 10:39 AM	1
		Ξα							
		Send							-
	-			-					
									7
									^
									-
· ·									

#### Abbildung 1: Cisco Supervisor Desktop - Agenten

Nachdem sich der Supervisor beim Cisco Supervisor Desktop angemeldet hat, enthält der Datenansicht-Bereich keinen Agenten (siehe <u>Abbildung 2</u>), auch wenn beim Cisco Agent Desktop Mitarbeiter angemeldet sind.

#### Abbildung 2: Cisco Supervisor Desktop - keine Agenten

Cisco Supervisor Desktop					- 🗆 ×
<u>File V</u> iew Help					
FastCall2	🖻 📱 🖪 📕	🔁 🖿 👻 🕩			
E- 🕫 FastCal2	Agent	Current state	State duration	Contacts presen	Contact
Skils					
Nancy Kam			t		
E- 🏶 Desktop Agents					
Supervisor Nancy	•				Þ
Phuo Gong [x2061]	E a r				
🙀 IP Phone Agents	Scrolling marqu	uee message Dat	a View Pane	res at: 10:39.AM	
	Ξα				
	Good	1.			<b>A</b>
		1			_
					7
					_
					<u> </u>
					<b>v</b>
× •		1			

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 <u>Abbildung 3</u>). **Abbildung 3**: **Netzwerkverbindung**

	Name -	Comments
Control Panel	Accessibility Options	Adjust your comput
and the discount of Site (restored)	Add Hardware	Installs and trouble
Switch to Category New	Add or Remove Programs	Install or remove pr
4	Administrative Tools	Configure administr
No. of Lot	AP Monitor	Monitors Access Pol
See Also	🖉 🧬 Date and Time	Set the date, time,
Ch. Windows Undate	S-Display	Change the appear
The second second	Firewal Client	Firewall Client Options
Hep and support	Folder Options	Customize the displ
	- Fonts	Add, change, and
	Game Controllers	Add, remove, and c
	Internet Options	Configure your Inte
	😤 Java Plug-in	Java Plug-in Control
	a Keyboard	Customize your key
	() Mai	Microsoft Outlook P
	Mouse	Customize your mo
	Network Connections	Connects to other c
	Phote and Madem Ontions	Coofica se vous tele.
	Plus Connects to other comp	uters, networks, and the Internet.
	Ch Power Onlines	Coofice an energies

3. Wählen Sie die LAN- oder Hochgeschwindigkeitsinternetverbindung aus, die geschützt werden muss (siehe <u>Abbildung 4</u>). Abbildung 4: Netzwerkaufgaben - Wählen Sie LAN oder Hochgeschwindigkeitsinternet aus.



4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einstellungen für diese Verbindung ändern** in der Optionsliste Netzwerkaufgaben (siehe <u>Abbildung 5</u>). **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

4	Local Area Connection Properties 🛛 🕐 🔀
	General Authentication Advanced
	Internet Connection Firewall
	Protect my computer and network by limiting or preventing access to this computer from the Internet
	Leam more about Internet Connection Firewall.
	Sattinga
l	Settings
	OK Cancel

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
- <u>Technischer Support Cisco Systems</u>