

¿Por qué instalando el agente del escritorio de Cisco con el Cisco PIX Firewall falla?

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento discute porqué la instalación del Cisco Agent Desktop o del Supervisor de escritorio de Cisco con un Cisco PIX Firewall falla en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de estos temas antes de que usted intente esta configuración:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager 3.0.x y posterior
- Cisco IPCC 2.0.x expreso y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

El problema sucede en la configuración de la topología, tal y como se muestra en el [cuadro 1](#). Cuando el Cisco Agent Desktop o el Supervisor de escritorio de Cisco está instalado en el escritorio del agente en la red externa, un error de la ventana emergente aparece. Este error se muestra en el [cuadro 2](#).

Figura 1: Topología

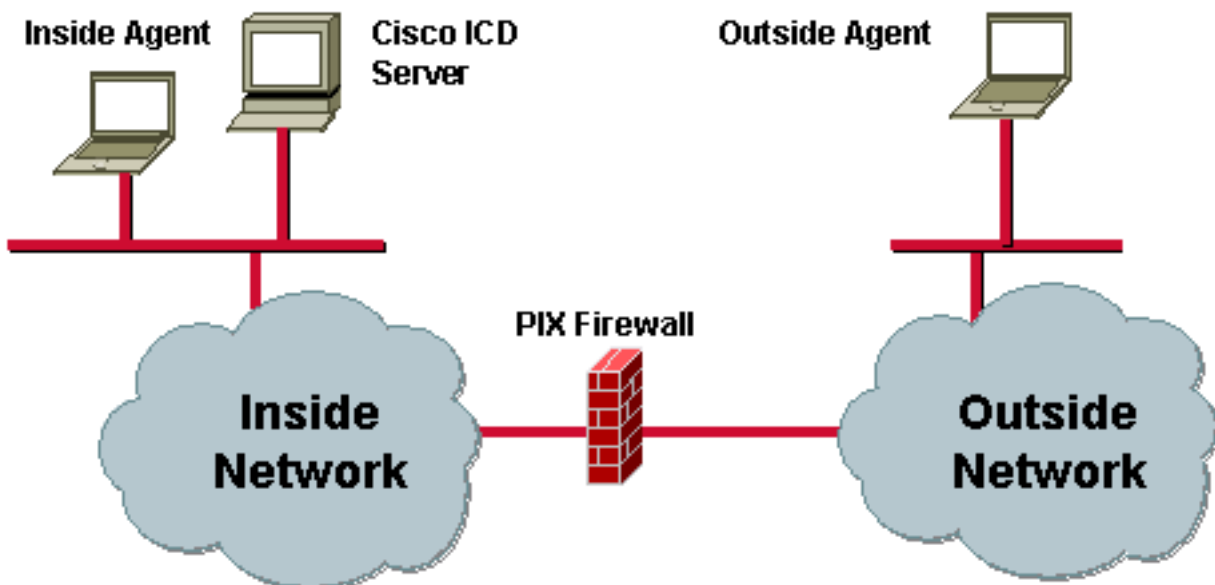
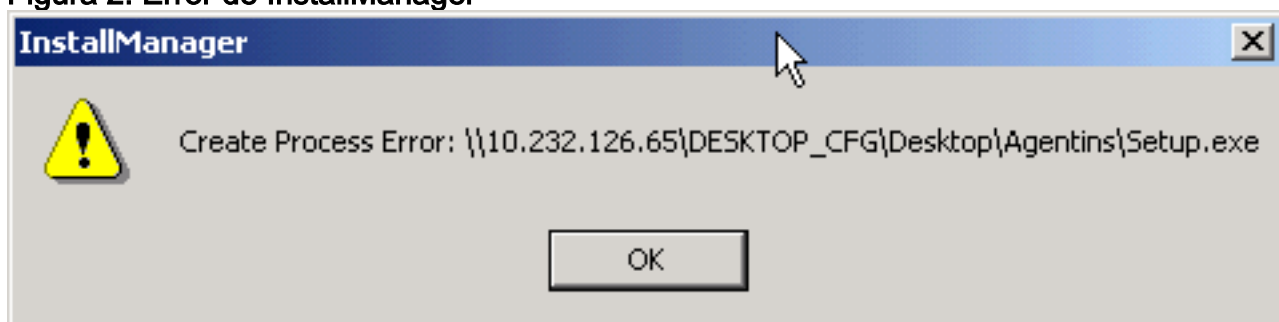


Figura 2: Error de InstallManager



Solución

Se causa este problema porque el agente exterior no puede comunicarse con el servidor de Distribución de contactos integrados (ICD) de Cisco porque el firewall PIX bloquea el tráfico del agente exterior al servidor ICD de Cisco. La comunicación es unidireccional. El servidor ICD de Cisco puede enviar el tráfico al agente exterior, pero el tráfico devuelto del agente exterior al servidor ICD de Cisco es desechado por el firewall PIX.

Después de que se quite el Firewall, el Supervisor de escritorio de Cisco y el escritorio de

CiscoAgent están instalados con éxito en el escritorio del agente exterior. La alternativa es abrir los puertos relacionados para el Firewall, así que el Cisco Agent Desktop puede comunicarse con el servidor ICD de Cisco.

Nota: Oficialmente, Cisco no soporta la instalación del Cisco Desktop Supervisor o el Cisco Agent Desktop con tipos de firewalls.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)