

Problemas de Cisco Supervisor Desktop con el Servidor de seguridad de Conexión a Internet en Windows XP

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que el Supervisor de escritorio de Cisco no visualiza los agentes registrados actualmente en el Cisco Agent Desktop en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC).

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Firewall de conexión a Internet del Microsoft Windows XP (ICF)

Componentes Utilizados

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

- Versión del CallManager de Cisco 3.x y posterior
- Cisco CRS versión 3.x o posterior
- Microsoft Windows XP

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

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

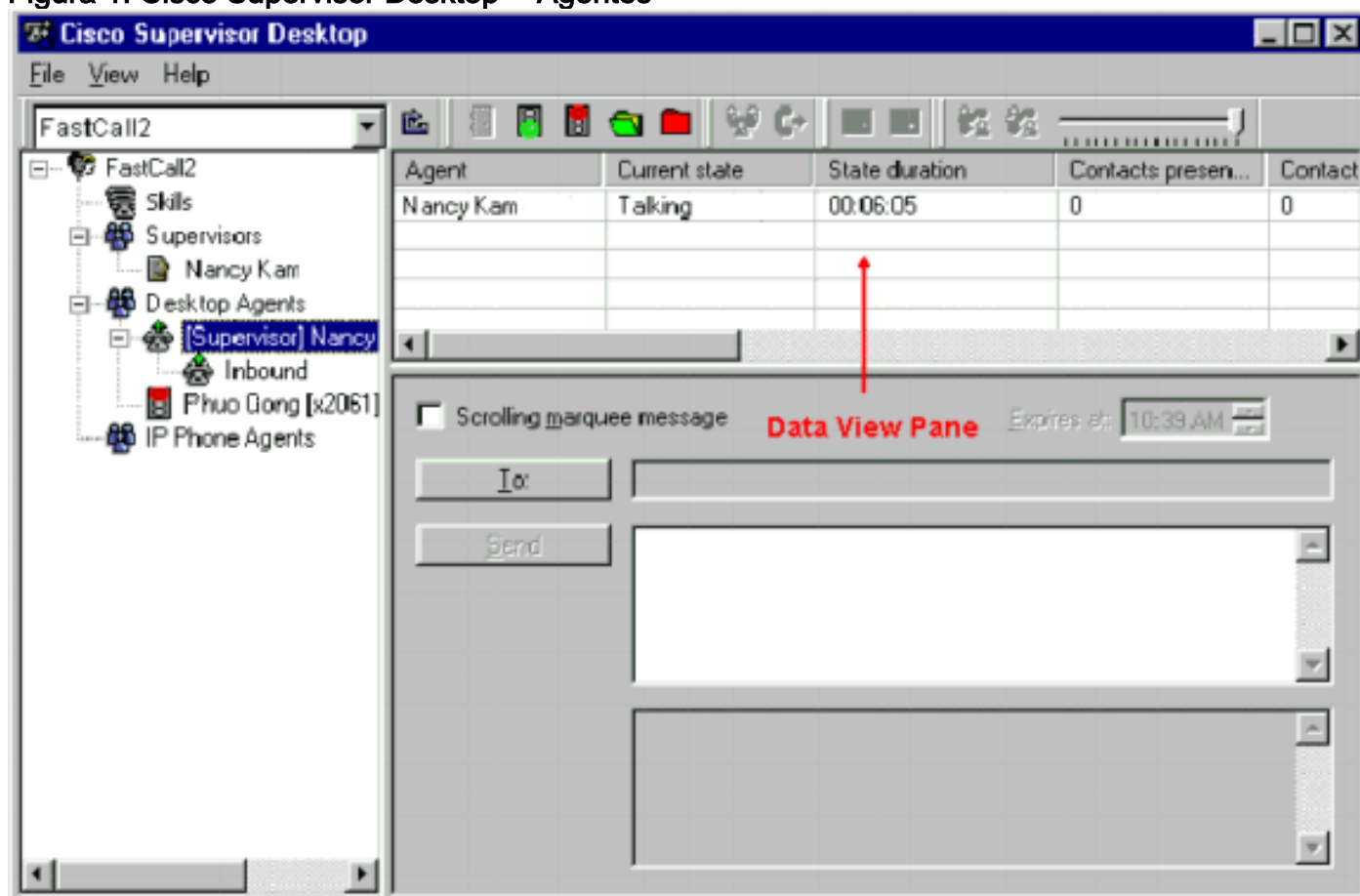
Antecedentes

Un Firewall es un sistema de seguridad que actúa como límite protector entre una red y un exterior la red. Windows XP incluye el software del firewall de conexión a Internet (ICF) que se puede utilizar para restringir qué información se comunica entre Internet y la red interna. El ICF también protege un solo ordenador conectado con Internet con un módem de cable, un módem DSL, o un módem de marcado manual.

Problema

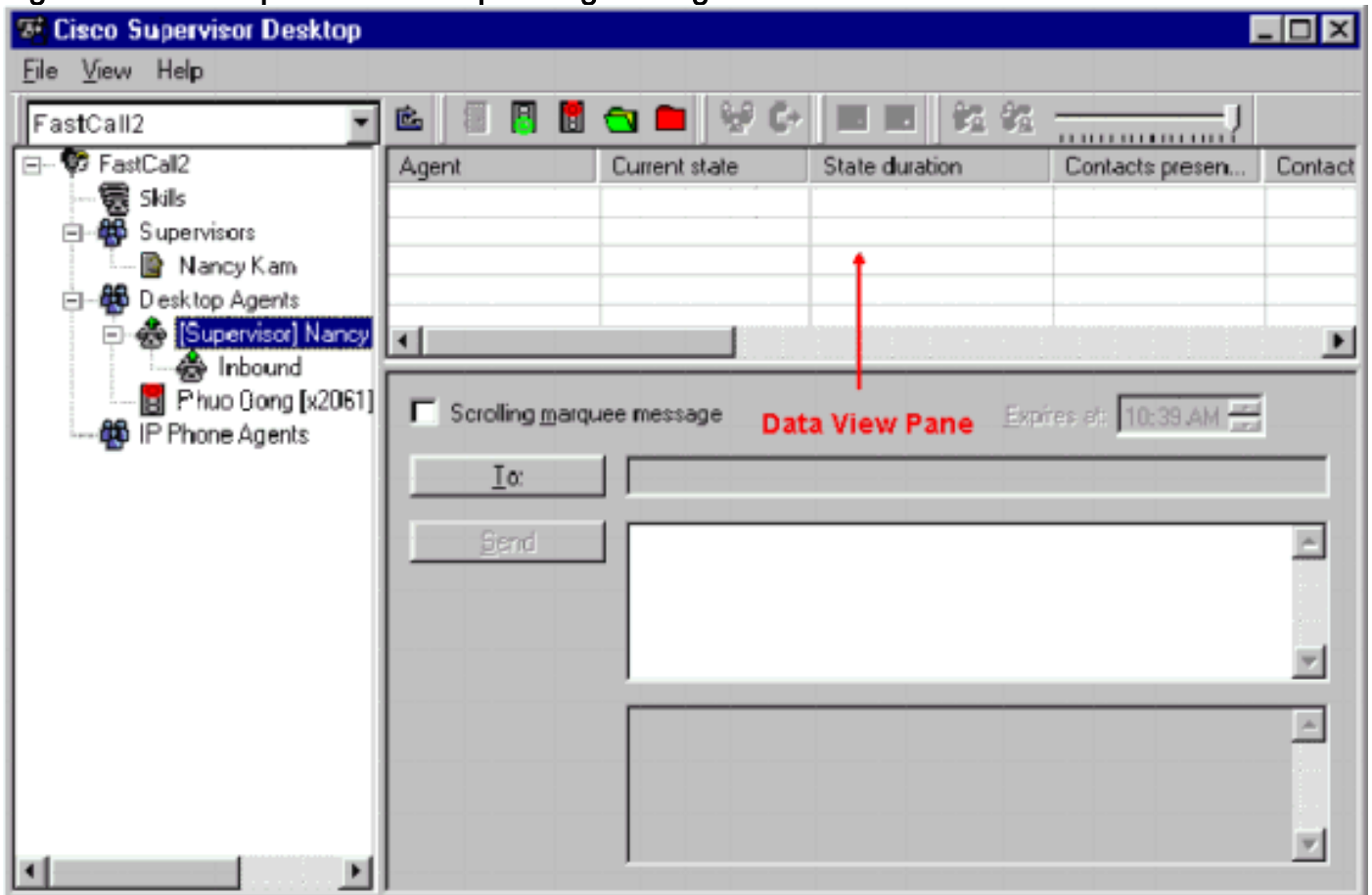
Después de que usted inicie sesión al Supervisor de escritorio de Cisco, el supervisor debe ver todos los agentes abiertos una sesión actualmente al Cisco Agent Desktop (véase el [cuadro 1](#)).

Figura 1: Cisco Supervisor Desktop -- Agentes



Después de que el supervisor haya abierto una sesión al Supervisor de escritorio de Cisco, el cuadro de visualización de datos no contiene ningún agente (véase el [cuadro 2](#)) incluso si hay agentes abiertos una sesión al Cisco Agent Desktop.

Figura 2: Cisco Supervisor Desktop -- Ningunos agentes



El en este caso, algunos agentes aparece y desaparece en el cuadro de visualización de datos aleatoriamente. Esto significa la fase de los agentes dentro y fuera del Supervisor de escritorio.

Solución

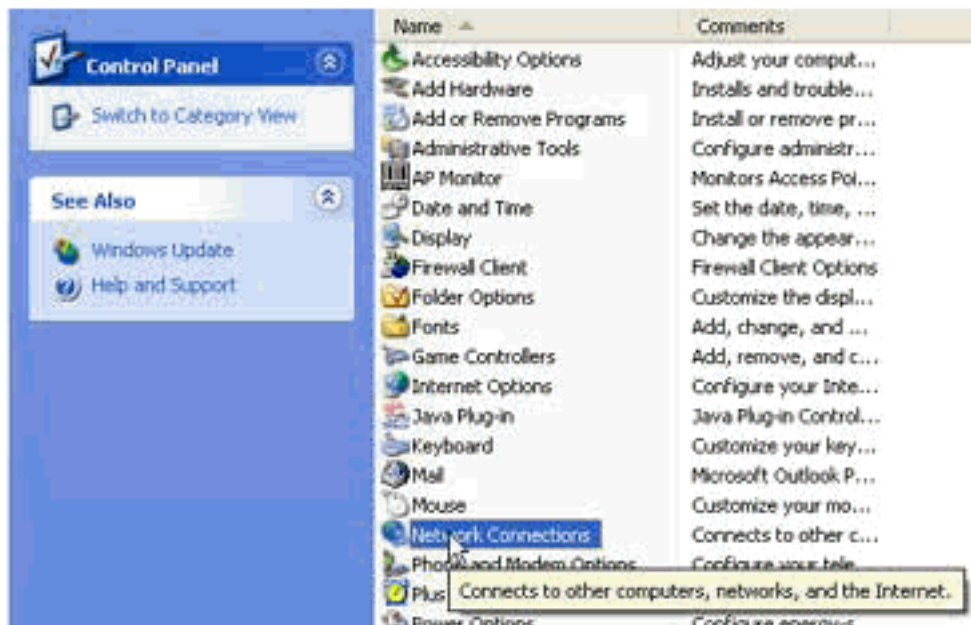
Este problema es un problema con la configuración ICF de Windows XP. Si el ICF se habilita en una conexión de red de área local con otros ordenadores, bloquea el archivo y el USO compartido de impresora. Ésta es la causa raíz de estos problemas:

- El ICF en el Supervisor de escritorio de Cisco se habilita
- El ICF en el Cisco Agent Desktop se habilita

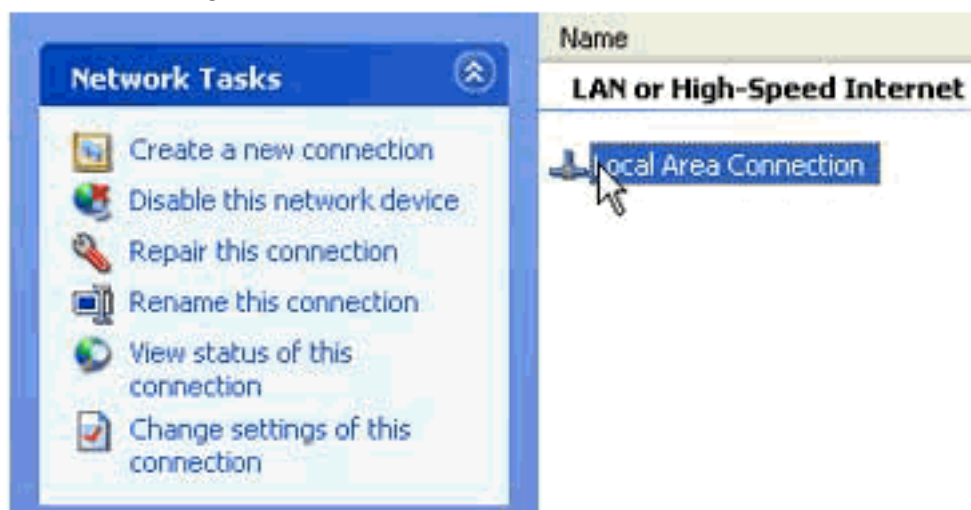
Complete los pasos en esta sección para inhabilitar el ICF.

Nota: Solamente los usuarios con las derechas del **administrador** pueden completar este procedimiento.

1. Seleccione el **comienzo** > al **panel de control**.
2. Haga doble clic la **conexión de red** (véase el [cuadro 3](#)). **Figura 3: Conexión de red**



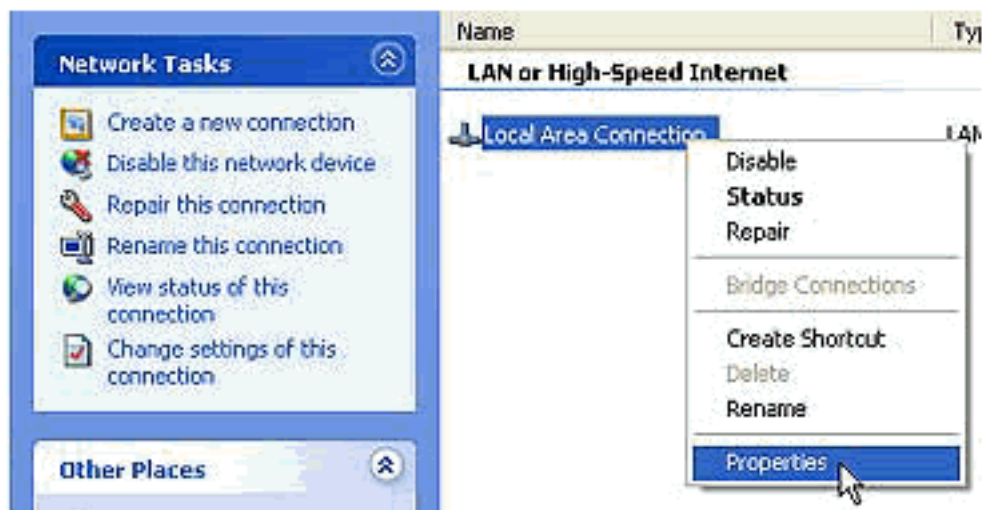
3. Seleccione la conexión LAN o de internet de alta velocidad que necesita la protección (véase el cuadro 4). Figura 4: Tareas de la red -- Seleccione el LAN o el internet de alta velocidad



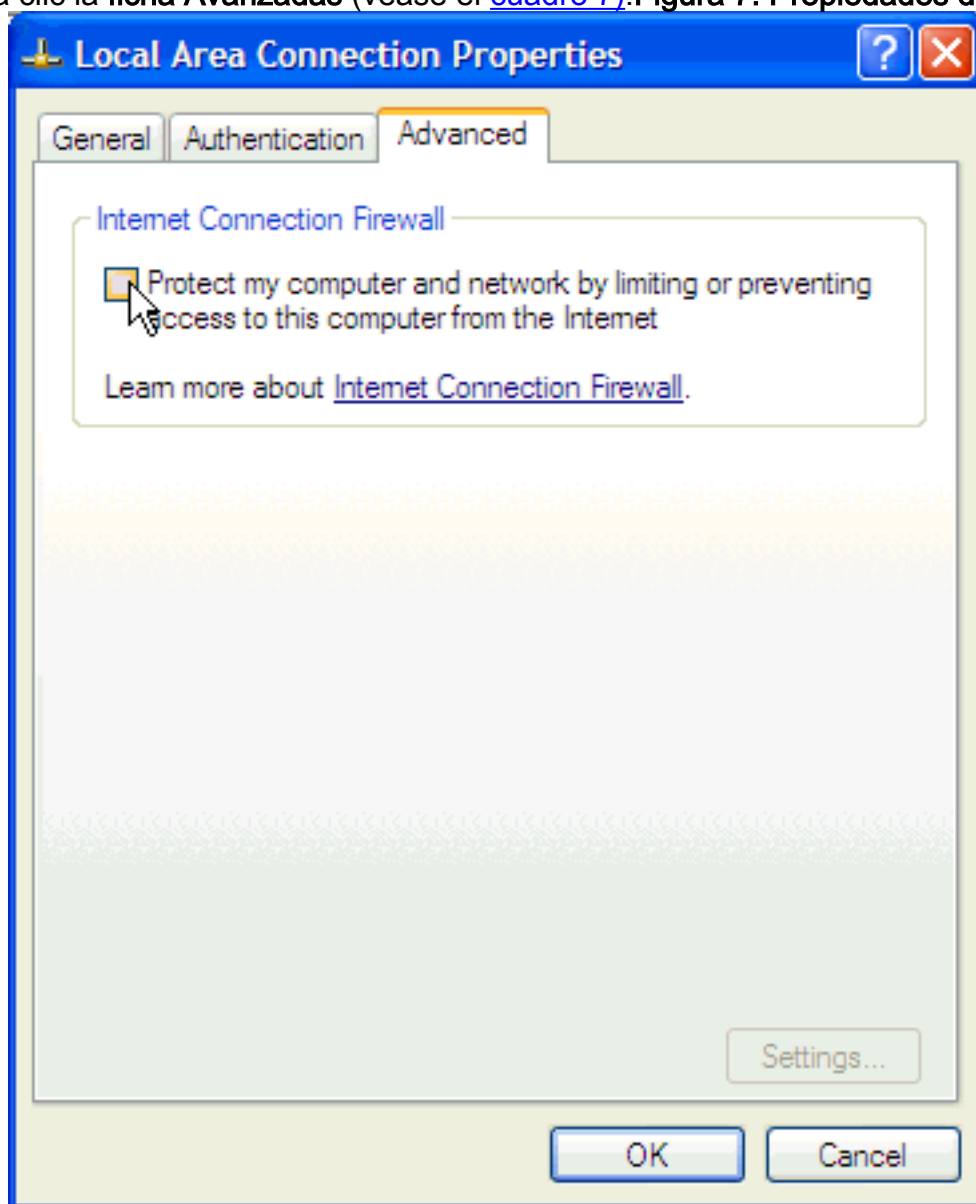
4. Marque las configuraciones del cambio para esto casilla de verificación de conexión en la lista de opciones de las tareas de la red (véase el cuadro 5). Figura 5: Tareas de la red -- Cambie las configuraciones para esta conexión



5. Haga clic con el botón derecho del ratón la conexión de área local.
 6. Propiedades Select (véase el cuadro 6). Figura 6: Tareas de la red -- Propiedades



7. Haga clic la ficha Avanzadas (véase el cuadro 7). **Figura 7: Propiedades de conexión de área**



local

8. Borre el mi PC y la red de la protección limitando o previniendo el acceso a este ordenador **casilla de verificación de Internet** adentro del área del firewall de conexión a Internet de la ficha Avanzadas para inhabilitar el ICF.

[Información Relacionada](#)

- [Agentes no Visualizados en Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)