

Pourquoi l'installation de Cisco Desktop Agent via Cisco PIX Firewall échoue-t-elle ?

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document discute pourquoi l'installation du Cisco Agent Desktop ou du superviseur de bureau de Cisco par un Pare-feu de Cisco PIX échoue dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande de posséder des connaissances sur les sujets suivants avant de tenter cette configuration :

- Cisco CallManager
- IPCC Express de Cisco

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager 3.0.x et plus tard
- IPCC Express 2.0.x de Cisco et plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Le problème se produit dans l'installation de topologie, suivant les indications de la [figure 1](#). Quand le Cisco Agent Desktop ou le superviseur de bureau de Cisco est installé sur l'Agent Desktop dans le réseau extérieur, une erreur de fenêtre externe apparaît. Cette erreur est affichée dans la [figure 2](#).

Figure 1 : Topologie

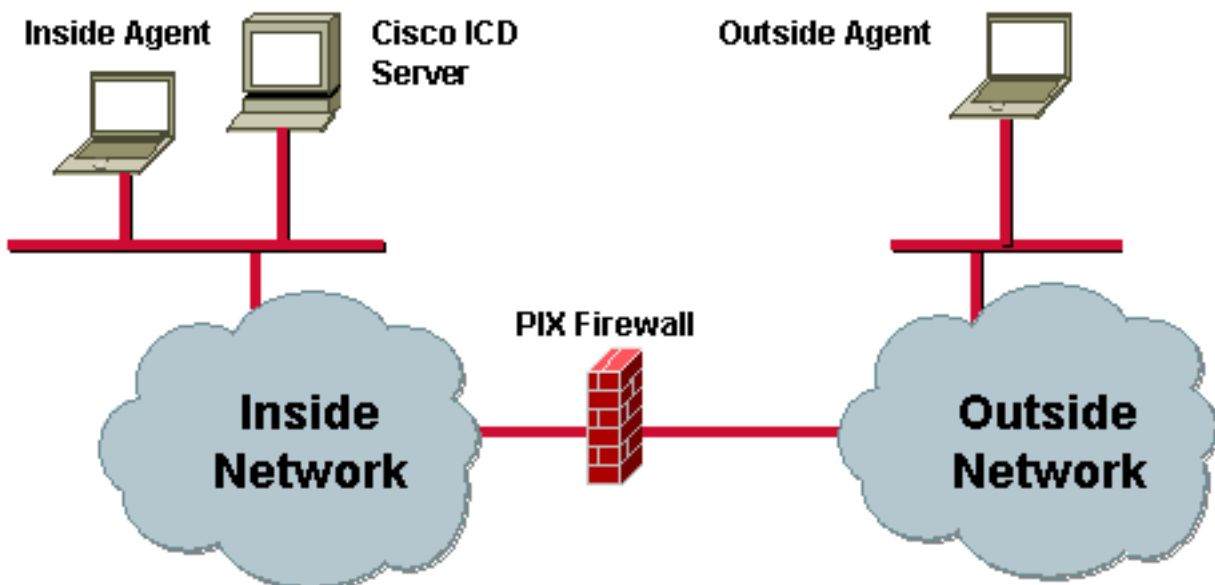
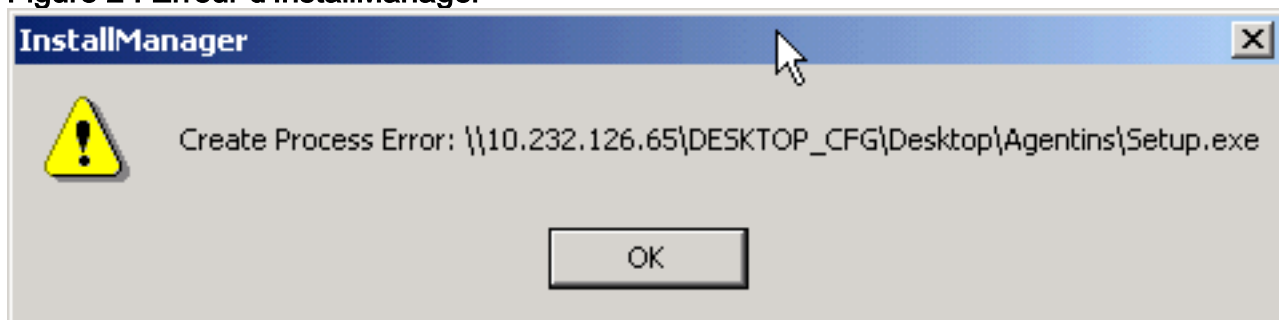


Figure 2 : Erreur d'InstallManager



Solution

Ce problème est provoqué par parce que l'agent extérieur ne peut pas communiquer avec le serveur de la distribution de contact intégré par Cisco (ICD) parce que le Pare-feu PIX bloque le trafic de l'agent extérieur au serveur de Cisco ICD. La transmission est unidirectionnelle. Le serveur de Cisco ICD peut envoyer le trafic à l'agent extérieur, mais le trafic retourné de l'agent extérieur au serveur de Cisco ICD est jeté par le Pare-feu PIX.

Après que le Pare-feu soit retiré, le superviseur de Cisco et l'appareil de bureau de bureau de

CiscoAgent sont avec succès installés sur l'Agent Desktop extérieur. L'alternative est d'ouvrir les ports relatifs pour le Pare-feu, ainsi le Cisco Agent Desktop peut communiquer avec le serveur de Cisco ICD.

Remarque: Officiellement, Cisco ne prend en charge l'installation du superviseur ou du Cisco Agent Desktop de bureau de Cisco par aucun genre de Pare-feu.

[Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)