

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle le Cisco Supervisor Desktop n'affiche pas des agents actuellement connectés dans le Cisco Agent Desktop dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Pare-feu de connexion internet de Microsoft Windows XP (ICF)

[Composants utilisés](#)

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

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Cisco CRS version 3.x et ultérieures
- Microsoft Windows XP

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 aux [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Informations générales](#)

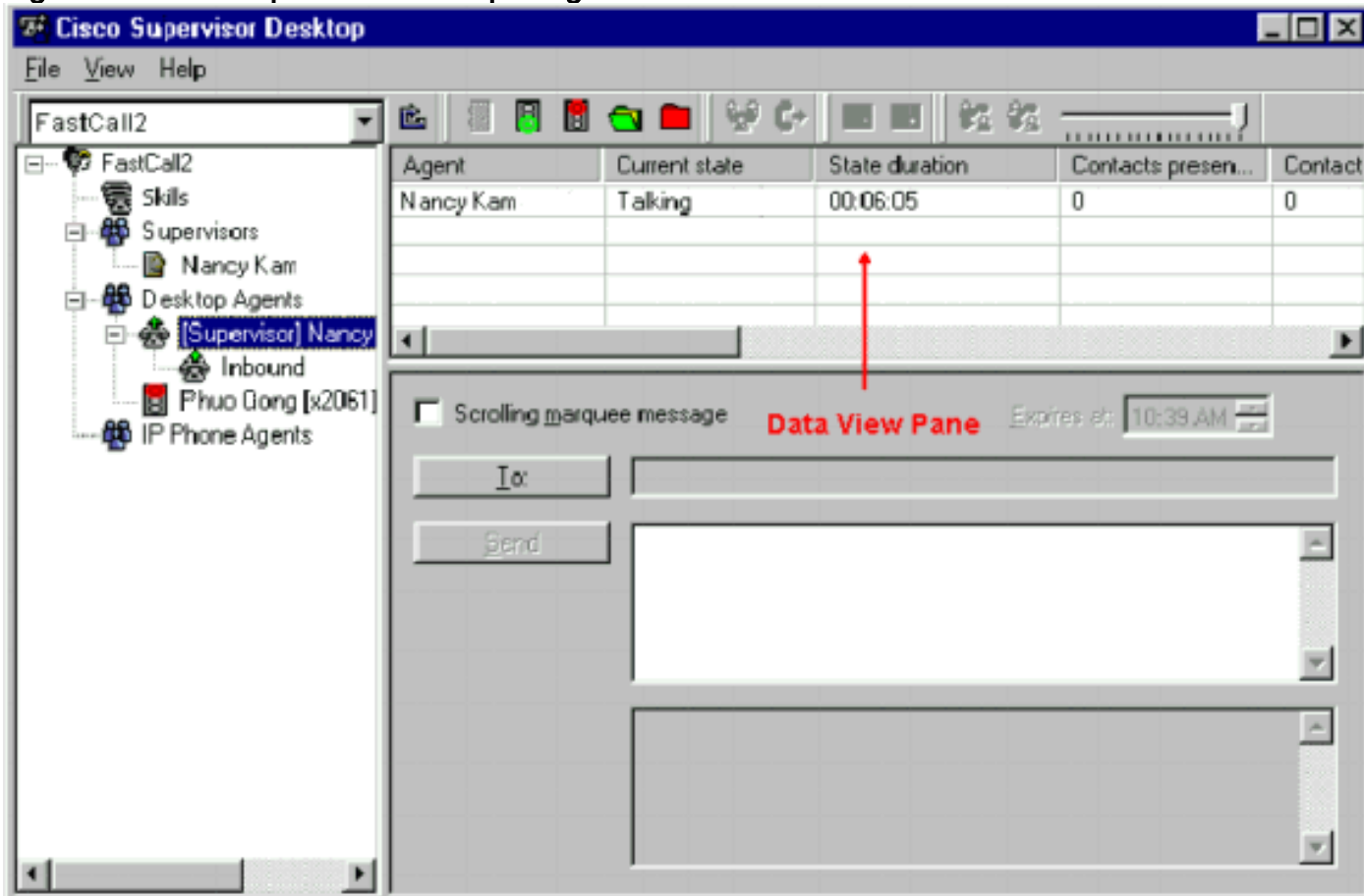
Un Pare-feu est un système de sécurité qui agit en tant que borne protectrice entre un réseau et

un extérieur le réseau. Windows XP inclut le logiciel du pare-feu de connexion internet (ICF) qui peut être utilisé pour limiter quelles informations sont communiquées entre l'Internet et le réseau interne. ICF protège également un ordinateur unique connecté à l'Internet à un modem câble, à un modem DSL, ou à un cadran ? vers le haut du modem.

Problème

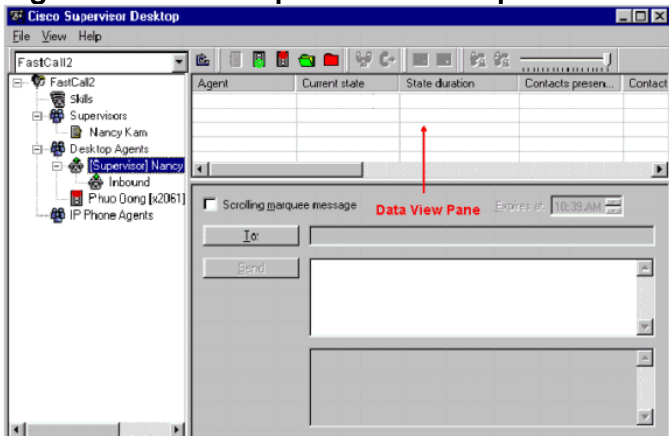
Après que vous ouvriez une session au Cisco Supervisor Desktop, le superviseur devrait voir tous les agents actuellement ouverts une session au Cisco Agent Desktop (voir le [schéma 1](#)).

Figure 1 : Cisco Supervisor Desktop -- Agents



Après que le superviseur ait ouvert une session au Cisco Supervisor Desktop, le volet d'affichage des données ne contient aucun agent (voir le [schéma 2](#)) même s'il y a des agents ouverts une session au Cisco Agent Desktop.

Figure 2 : Cisco Supervisor Desktop -- Aucun agents



Dans ce cas, quelques agents apparaissent et disparaissent dans le volet d'affichage des données aléatoirement. Ceci signifie la phase d'agents dans et hors de Supervisor Desktop.

Solution

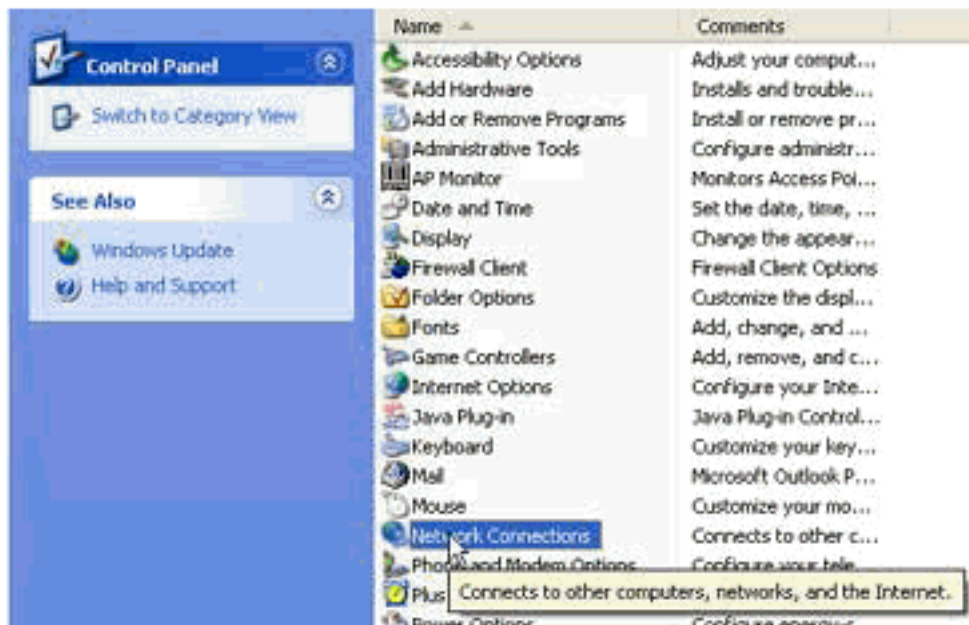
Ce problème est une question avec la configuration de Windows XP ICF. Si l'ICF est activé sur une connexion de réseau local avec d'autres ordinateurs, il bloque partager de fichier et d'imprimante. C'est la cause principale de ces questions :

- L'ICF sur le Cisco Supervisor Desktop est activé
- L'ICF sur le Cisco Agent Desktop est activé

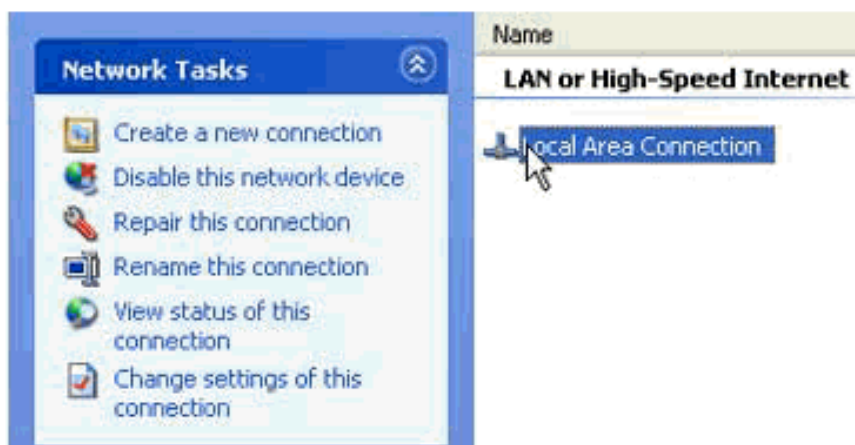
Terminez-vous les étapes dans cette section pour désactiver l'ICF.

Remarque: Seulement les utilisateurs avec des droits d'administrateur peuvent remplir cette procédure.

1. Sélectionnez le **début** > le **panneau de configuration**.
2. **Connexion réseau** de double clic (voir le [schéma 3](#)). **Figure 3 : Connexion réseau**



3. Sélectionnez le **RÉSEAU LOCAL** ou la haute ? La connexion Internet de vitesse qui a besoin de protection (voient le [schéma 4](#)). **Figure 4 : Tâches de réseau -- RÉSEAU LOCAL ou Internet haut débit choisi**

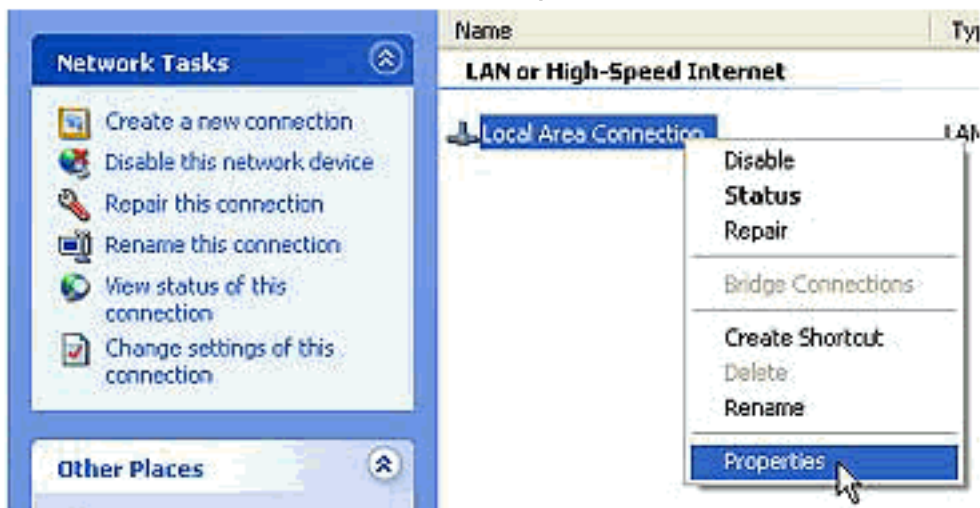


4. Cochez les configurations de modification pour cette case de connexion dans la liste options de tâches de réseau (voir le [schéma 5](#)). Figure 5 : Tâches de réseau -- Configurations de modification pour cette connexion

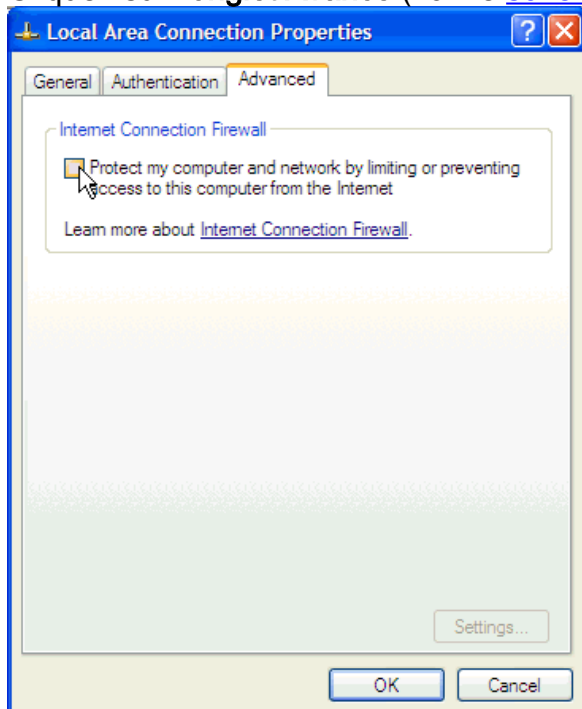


5. Connexion au réseau local de clic droit.

6. Propriétés choisi (voir le [schéma 6](#)). Figure 6 : Tâches de réseau -- Propriétés



7. Cliquez sur l'onglet Avancé (voir le [schéma 7](#)). Figure 7 : Propriétés de la connexion locale



8. Effacez la **protection mon ordinateur et réseau en limitant ou en empêchant l'accès à cet ordinateur de la case d'Internet** dans la région de pare-feu de connexion internet d'onglet Avancé pour désactiver l'ICF.

[Informations connexes](#)

- [Agents non affichés dans Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)