

Problemi del Cisco Supervisor Desktop con Firewall connessione Internet in Windows XP

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive uno dei motivi per cui Cisco Supervisor Desktop non visualizza gli agenti attualmente collegati a Cisco Agent Desktop in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC).

Prerequisiti

Requisiti

I lettori di questo documento devono essere a conoscenza di quanto segue:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Firewall connessione Internet di Microsoft Windows XP

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x e successive
- Cisco CRS versione 3.x e successive
- Microsoft Windows XP

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali

conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

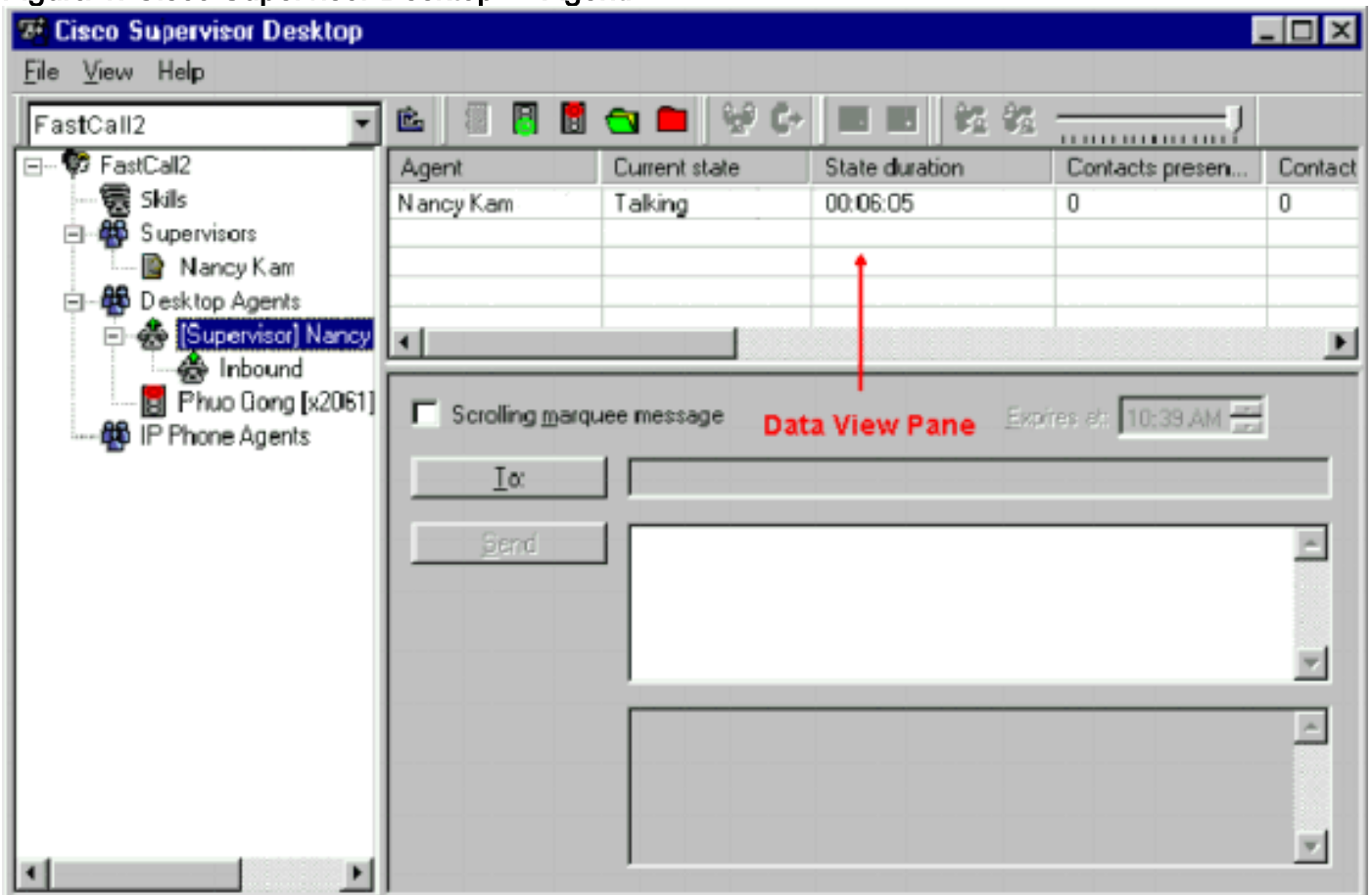
Premesse

Un firewall è un sistema di sicurezza che funge da limite di protezione tra una rete e l'esterno della rete. Windows XP include il software Internet Connection Firewall (ICF) che consente di limitare le informazioni trasmesse tra Internet e la rete interna. ICF protegge inoltre un singolo computer connesso a Internet tramite un modem via cavo, DSL o un modem remoto.

Problema

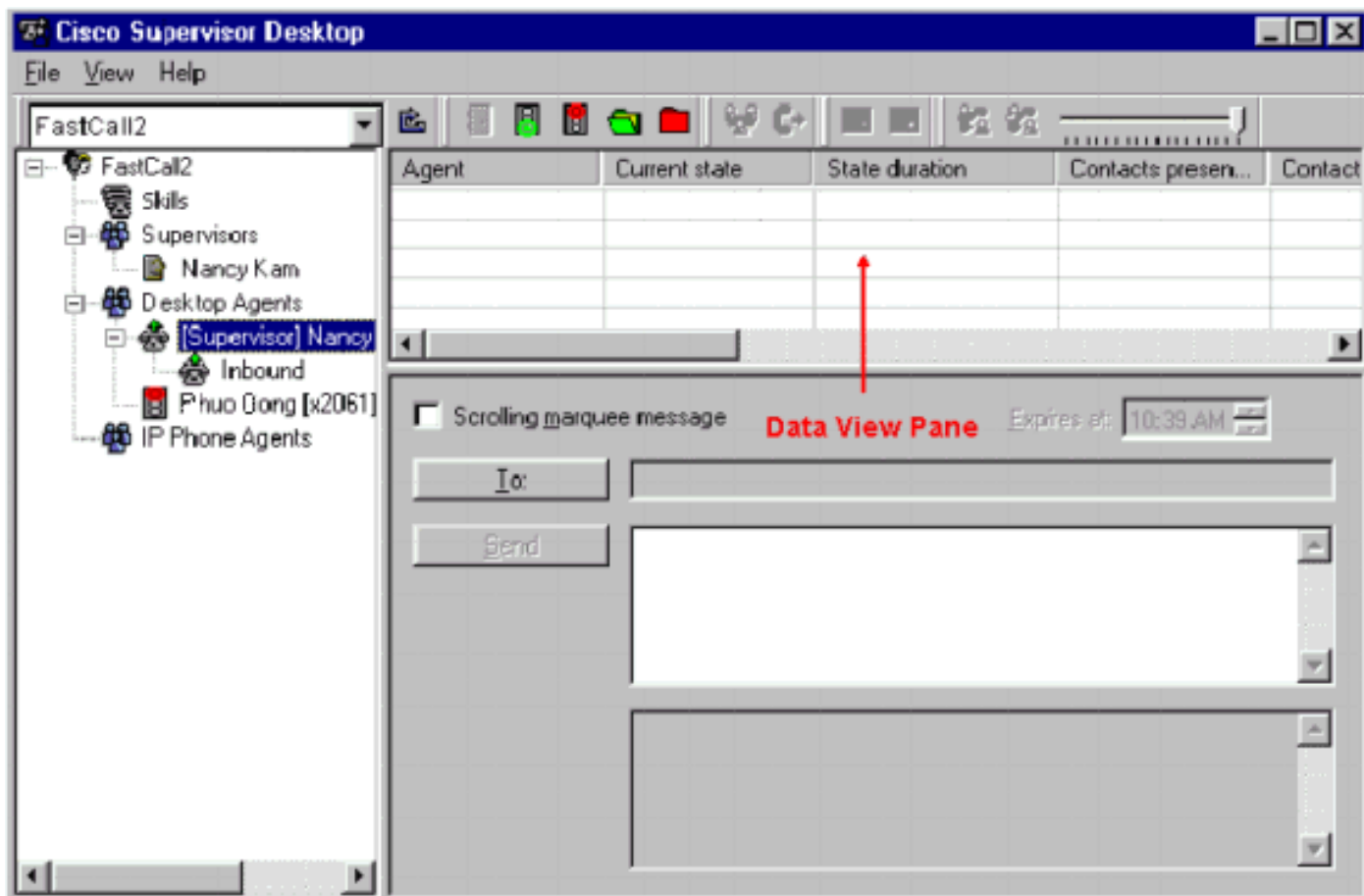
Dopo aver effettuato l'accesso a Cisco Supervisor Desktop, il supervisore dovrebbe vedere tutti gli agenti attualmente connessi a Cisco Agent Desktop (vedere la [Figura 1](#)).

Figura 1: Cisco Supervisor Desktop — Agenti



Dopo che il supervisore ha effettuato l'accesso a Cisco Supervisor Desktop, il riquadro di visualizzazione dati non contiene agenti (vedere la [Figura 2](#)), anche se vi sono agenti connessi a Cisco Agent Desktop.

Figura 2: Cisco Supervisor Desktop - Nessun agente



In questo caso, alcuni agenti vengono visualizzati e scompaiono nel riquadro Visualizzazione dati in modo casuale. Ciò significa che gli agenti entrano ed escono gradualmente dal Supervisor Desktop.

Soluzione

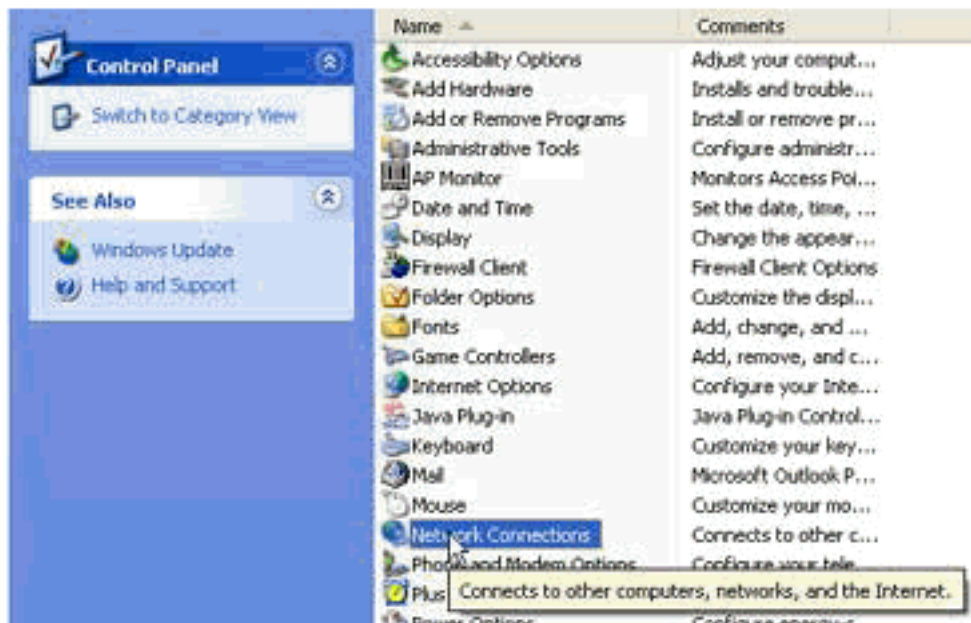
Questo problema riguarda la configurazione ICF di Windows XP. Se l'ICF è attivato su una connessione di rete locale con altri computer, viene bloccato Condivisione file e stampanti. Questa è la causa principale dei seguenti problemi:

- L'ICF sul Cisco Supervisor Desktop è abilitato
- ICF su Cisco Agent Desktop abilitato

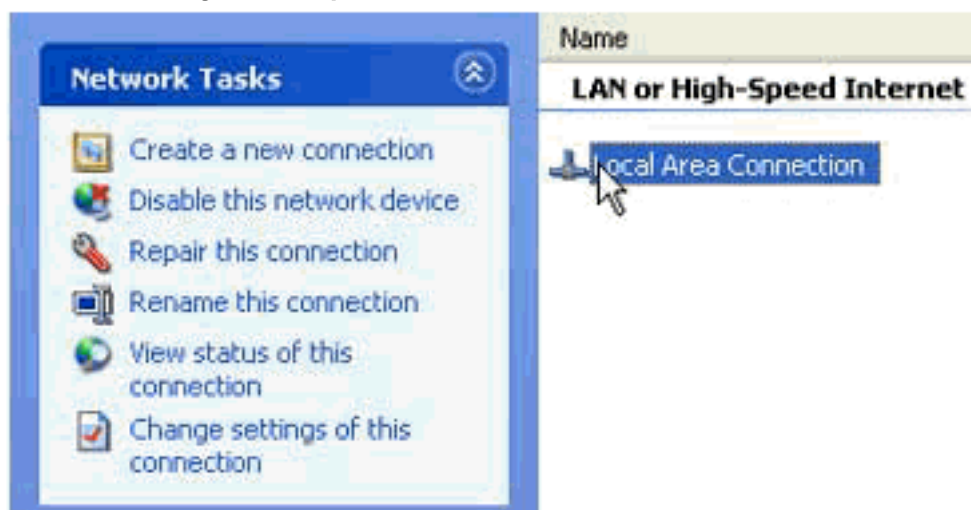
Completare la procedura descritta in questa sezione per disabilitare l'ICF.

Nota: solo gli utenti con diritti di **amministratore** possono completare questa procedura.

1. Selezionare **Start > Pannello di controllo**.
2. Fare doppio clic su **Connessione di rete** (vedere [Figura 3](#)). **Figura 3: Connessione di rete**



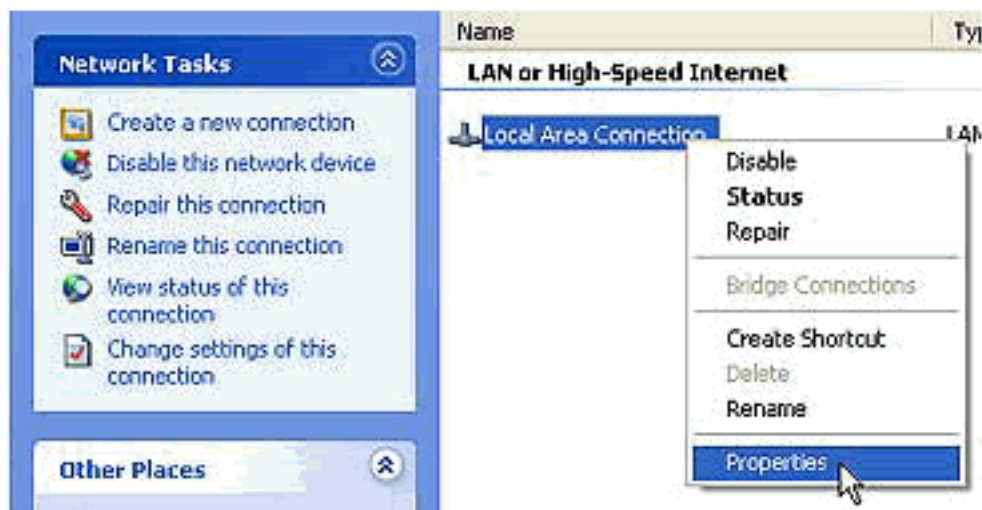
3. Selezionare la connessione LAN o Internet ad alta velocità che deve essere protetta (vedere la [Figura 4](#)). **Figura 4: Operazioni di rete - Selezione LAN o Internet ad alta velocità**



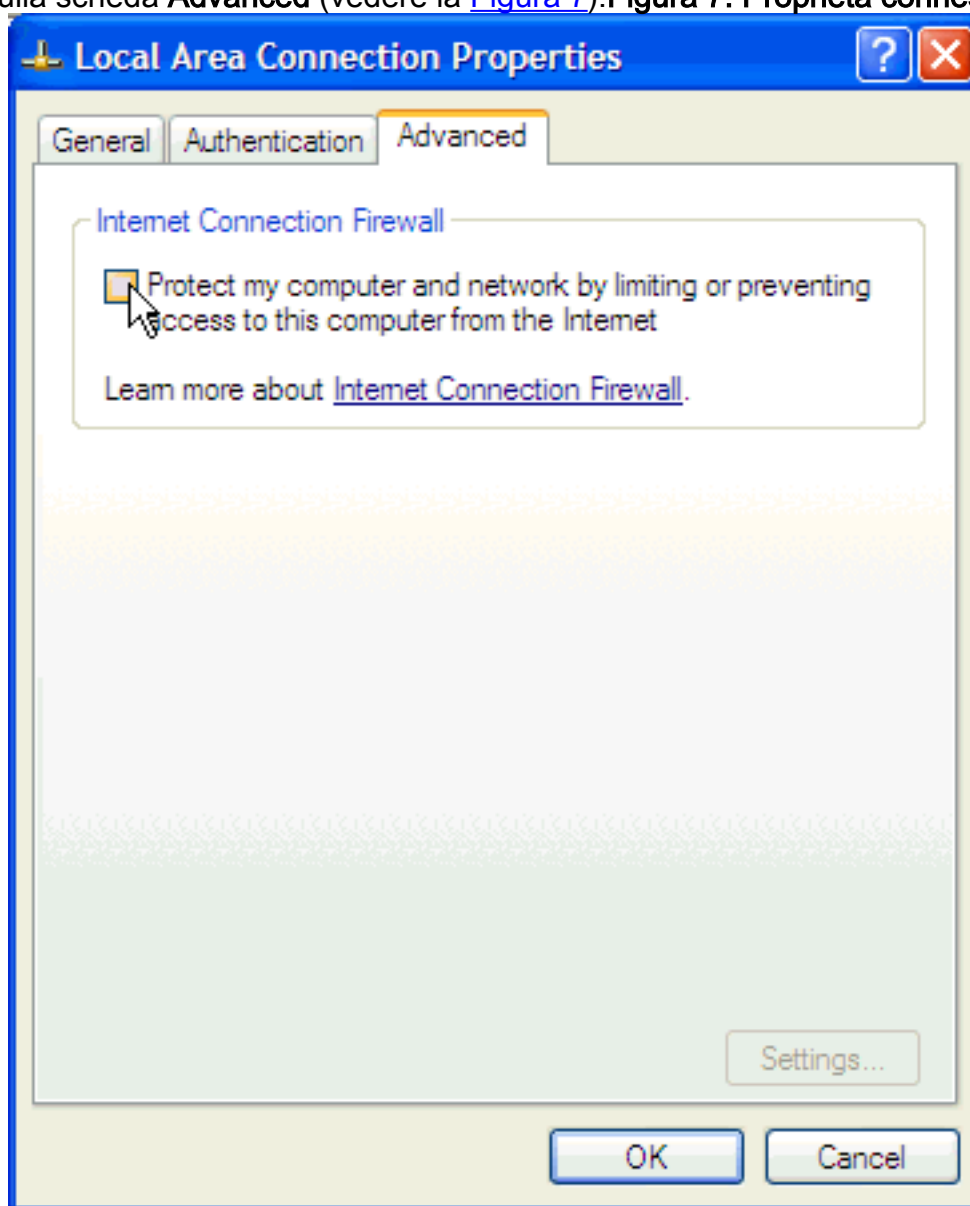
4. Selezionare la casella di controllo **Cambia impostazioni** per questa connessione nell'elenco delle opzioni di Operazioni di rete (vedere la [Figura 5](#)). **Figura 5: Operazioni di rete — Modifica le impostazioni per questa connessione**



5. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Connessione alla rete locale (LAN)**.
 6. Selezionare **Properties** (vedere la [Figura 6](#)). **Figura 6: Attività di rete - Proprietà**



7. Fare clic sulla scheda **Advanced** (vedere la [Figura 7](#)).**Figura 7: Proprietà connessione alla**



rete locale

8. Deselezionare la casella di controllo **Proteggi il computer e la rete limitando o impedendo l'accesso al computer da Internet** nella scheda Avanzate dell'area Firewall connessione Internet per disabilitare l'ICF.

[Informazioni correlate](#)

- [Agenti non visualizzati sul Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)