# 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 <u>Cisco sulle convenzioni</u> <u>nei suggerimenti tecnici</u>.

### **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).

🕫 Cisco Supervisor Desktop	)				_ 🗆 ×
<u>File View</u> Help					
FastCall2	- 🛍 🖉 🖪 🖪	🕤 🖿 😵 🕩		J	
🖃 🕫 FastCall2	Agent	Current state	State duration	Contacts presen	Contact
Skils	Nancy Kam	Taking	00:06:05	0	0
Besktop Agents     Supervisor Nance	8				Þ
B Phuo Cong (x206 	1] C Scrolling marg	juee message Da	ta View Pane 🔤	orres et: 10:39 AM 🚊	
	<u>Ι</u> α:				
	<u>S</u> end				~
					<b>*</b>
					~
<	1				V

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 <u>Figura 2</u>), anche se vi sono agenti connessi a Cisco Agent Desktop.

#### Figura 2: Cisco Supervisor Desktop - Nessun agente

Tisco Supervisor Desktop	_ 🗆 ×
<u>File View</u> Help	
FastCall2	
E- FastCal2 Agent Current state State duration Contacts presen	Contact
Skils	
Nancy Kam	
E Besktop Agents	
🖻 🚓 [Supervisor] Nancy 🕢	Þ
British Physics Constraints and Constraints an	-1
Scrolling marquee message Data View Pane Expires at: 10:39.AM	1
Īα	
Eend	^
	-1
	<b>A</b>
	Ψ.

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

	Name -	Comments
Control Panel	Accessibility Options	Adjust your comput
Salar State of the Solar Street State	Add Hardware	Installs and trouble
Switch to Category View	Add or Remove Programs	Install or remove pr
2	Administrative Tools	Configure administr
	AP Monitor	Monitors Access Pol
See Also	Date and Time	Set the date, time,
Charlenge Lindate	S-Display	Change the appear
	Firewall Client	Firewall Client Options
Hep and support	Folder Options	Customize the displ
	Fonts	Add, change, and
	Game Controllers	Add, remove, and c
	Internet Options	Configure your Inte
	😤 Java Plug-in	Java Plug-in Control
	a Keyboard	Customize your key
	() Mai	Microsoft Outlook P
	Mouse	Customize your mo
	Network Connections	Connects to other c
	Photo and Madem Ontions	Coofica se vous tele.
	Plus Connects to other comp	uters, networks, and the Internet.
	Ch Power Ontions	Configure energies

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



 Selezionare la casella di controllo Cambia impostazioni per questa connessione nell'elenco delle opzioni di Operazioni di rete (vedere la <u>Figura 5</u>). 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

🕹 Local Area Connection Properties 🛛 🔹 💽					
General Authentication Advanced					
Internet Connection Firewall					
Protect my computer and network by limiting or preventing sccess to this computer from the Internet					
Leam more about Internet Connection Firewall.					
Settings					
OK Cancel					

- rete locale 느
- 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