

Cisco PIX ファイアウォール経由でなぜ Cisco Desktop Agent のインストールが失敗するか

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境において、Cisco PIX Firewall を介した Cisco Agent Desktop または Cisco Desktop Supervisor のインストールが失敗する理由について説明します。

前提条件

要件

この設定を開始する前に、次の項目に関する知識を得ておくことを推奨します。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager 3.0.x 以降
- Cisco IPCC Express 2.0.x 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

図 1 に示すように、問題はトポロジの設定で発生します。Cisco Agent Desktop または Cisco Desktop Supervisor が外部ネットワークのエージェント デスクトップにインストールされると、ポップアップ ウィンドウにエラーが表示されます。図 2 にこのエラーを示します。

図 1：トポロジ

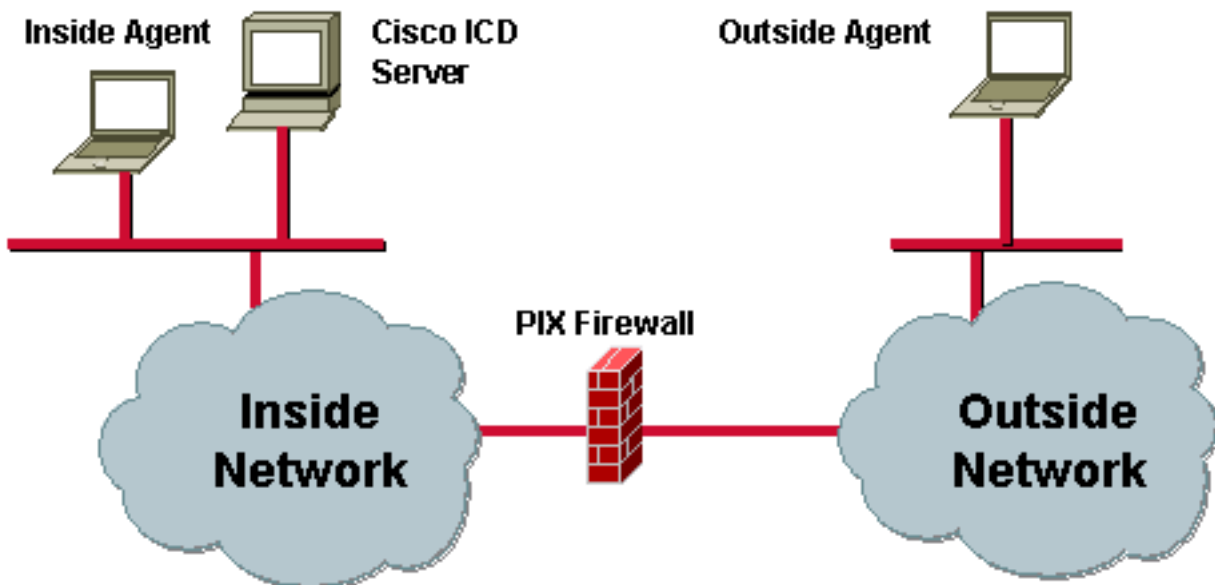
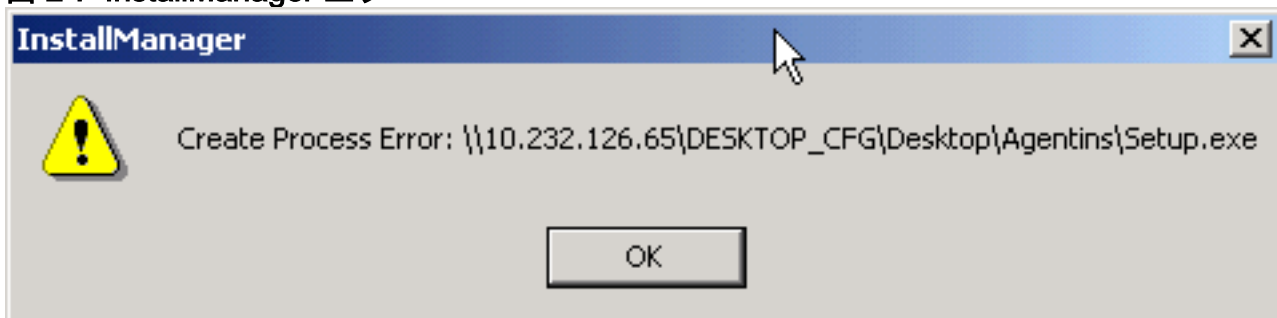


図 2：InstallManager エラー



解決策

この問題は、外部エージェントから Cisco ICD サーバへのトラフィックを PIX Firewall がブロックするため、外部エージェントが Cisco Integrated Contact Distribution (ICD) サーバと通信できないことが原因で発生します。この通信は一方方向通信です。Cisco ICD サーバは外部エージェントにトラフィックを送信できますが、外部エージェントから Cisco ICD サーバに戻るトラフィックは PIX Firewall によって廃棄されます。

ファイアウォールを削除すると、Cisco Desktop Supervisor および CiscoAgent Desktop を外部エージェント デスクトップに正常にインストールできます。別の方法としては、Cisco Agent Desktop が Cisco ICD サーバと通信できるように、ファイアウォールの関連ポートを開くこともできます。

注: 公式には、いかなる種類のファイアウォールであれ、Cisco Desktop Supervisor または Cisco Agent Desktop のファイアウォール経由のインストールはサポートしていません。

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)