# Cisco Supervisor Desktop Issues met Internet Connection Firewall op Windows XP

### Inhoud

Inleiding Voorwaarden Vereisten Gebruikte componenten Conventies Achtergrondinformatie Probleem Oplossing Gerelateerde informatie

# **Inleiding**

Dit document beschrijft een reden waarom de Cisco Supervisor Desktop geen agenten toont die op dit moment in de Cisco Agent Desktop in een Cisco IP Contact Center (IPCC) omgeving inloggen.

#### **Voorwaarden**

#### **Vereisten**

Lezers van dit document moeten op de hoogte zijn van:

- Cisco CallManager
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)
- Cisco Agent-desktop
- Microsoft Windows XP Internet Connection Firewall (ICF)

#### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de software- en hardwareversies:

- Cisco CallManager versie 3.x en hoger
- Cisco CRS versie 3.x en hoger
- Microsoft Windows XP

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

#### **Conventies**

Raadpleeg voor meer informatie over documentconventies de technische Tips van Cisco.

# **Achtergrondinformatie**

Een firewall is een beveiligingssysteem dat fungeert als een beschermende grens tussen een netwerk en buiten het netwerk. Windows XP bevat software voor Internet Connection Firewall (ICF) die kan worden gebruikt om te beperken welke informatie tussen internet en het interne netwerk wordt gecommuniceerd. ICF beschermt ook één computer die met het internet is verbonden met een kabelmodem, een DSL-modem of een inbelmodem.

#### **Probleem**

Nadat u aan de Desktop van de Cisco Supervisor van het loggen bent, zou de toezichthouder alle agenten moeten zien die momenteel aan de Desktop van Cisco Agent zijn inlogd (zie <u>Afbeelding</u> <u>1</u>).

🖼 Cisco Supervisor Desktop					- 🗆 ×
<u>Fi</u> le <u>V</u> iew Help					
FastCall2	🛍 🔋 🖥	🐿 🖿 😵 🕩		]	
🖃 🖓 FastCall2	Agent	Current state	State duration	Contacts presen	Contact
	Nancy Kam	Taking	00:06:05	0	0
E Supervisors					
Nancy Kam	L		1		
Desktop Agents					
Phuo Gong [x2061]					1
🏙 IP Phone Agents	i scrolling marqu	Lee message Dat	a View Pane 🔤	ries et: TU:39 AM	
_	Τα				
	Bend				-
					Ψ.
					÷.
					-
< F		1			

#### Afbeelding 1: Cisco Supervisor Desktop — Agents

Nadat de supervisor aan de Desktop van de Cisco van de supervisor heeft ingelogd, bevat het venster van de gegevensweergave geen agent (zie <u>Afbeelding 2</u>) zelfs als er agenten aan de Desktop van de Agent van Cisco zijn inlogd.

Afbeelding 2: Cisco Supervisor Desktop — geen agents

Cisco Supervisor Desktop					. 🗆 🗙
<u>File V</u> iew Help					
FastCall2	🖻 📱 📲	🐿 🖿 🗑 🖓		J	
E- 🕫 FastCal2	Agent	Current state	State duration	Contacts presen	Contact
Skils		· · · · · ·			
Nancy Kam			t		
🖻 🛱 Desktop Agents					
Supervisor Nancy	•				Þ
Phuo Cong [x2061]			Firm	Kos et 10-20 AM	
🏶 IP Phone Agents	. Scroning Trange	Dat	a View Pane	10.33 MM	
	<u> </u>				
	Send	1			<b>^</b>
		-			
					<b>v</b>
					A
					V
<u> </u>					

In dit geval verschijnen en verdwijnen sommige agents in het deelvenster Data View willekeurig. Dit betekent dat agents binnen en uit Supervisor Desktop beginnen.

## **Oplossing**

Dit probleem is een probleem met de Windows XP ICF-configuratie. Als ICF op een lokale netwerkverbinding met andere computers is ingeschakeld, blokkeert deze het delen van bestanden en printers. Dat is de oorzaak van deze problemen:

- ICF op Cisco Supervisor Desktop ingeschakeld
- ICF op de Cisco Agent-desktop is ingeschakeld

Voltooi de stappen in dit gedeelte om het filter uit te schakelen.

Opmerking: Alleen gebruikers met Administrator-rechten kunnen deze procedure voltooien.

- 1. Selecteer Start > Control Panel.
- 2. Dubbelklik op Netwerkverbinding (zie afbeelding 3). Afbeelding 3: Netwerkverbinding



3. Selecteer de LAN- of snelle internetverbinding die bescherming nodig heeft (zie <u>afbeelding</u> <u>4</u>). Afbeelding 4: Netwerktaken — Selecteer LAN of snel internet



4. Controleer de optie **Instellingen wijzigen voor deze verbinding** in de lijst met netwerktaken (zie <u>afbeelding 5</u>). **Afbeelding 5: Netwerktaken — Veranderingsinstellingen voor deze** 

Network Tasks	Name
	LAN or High-Speed Internet
G Create a new connection	Local Area Connection
💐 Disable this network device	
🗞 Repair this connection	
Rename this connection	
View status of this connection	
Change settings of this connection	
View or change	settings for this connection, such as adapter,

#### verbinding

- 5. Klik met de rechtermuisknop op Local Area Connection.
- 6. Selecteer Eigenschappen (zie afbeelding 6). Afbeelding 6: Netwerktaken eigenschappen



7. Klik op het tabblad Geavanceerd (zie afbeelding 7). Afbeelding 7: Local Area Connection

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

8. Schakel de optie **Mijn computer en netwerk beveiligen door de toegang tot deze computer te beperken of te verhinderen via het** aanvinkvakje **Internet** in het gedeelte Advanced tab Internet Connection Firewall om het kinderslot uit te schakelen.

## Gerelateerde informatie

- <u>Middelen niet weergegeven op Cisco Supervisor Desktop</u>
  <u>Technische ondersteuning Cisco-systemen</u>