

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](#).

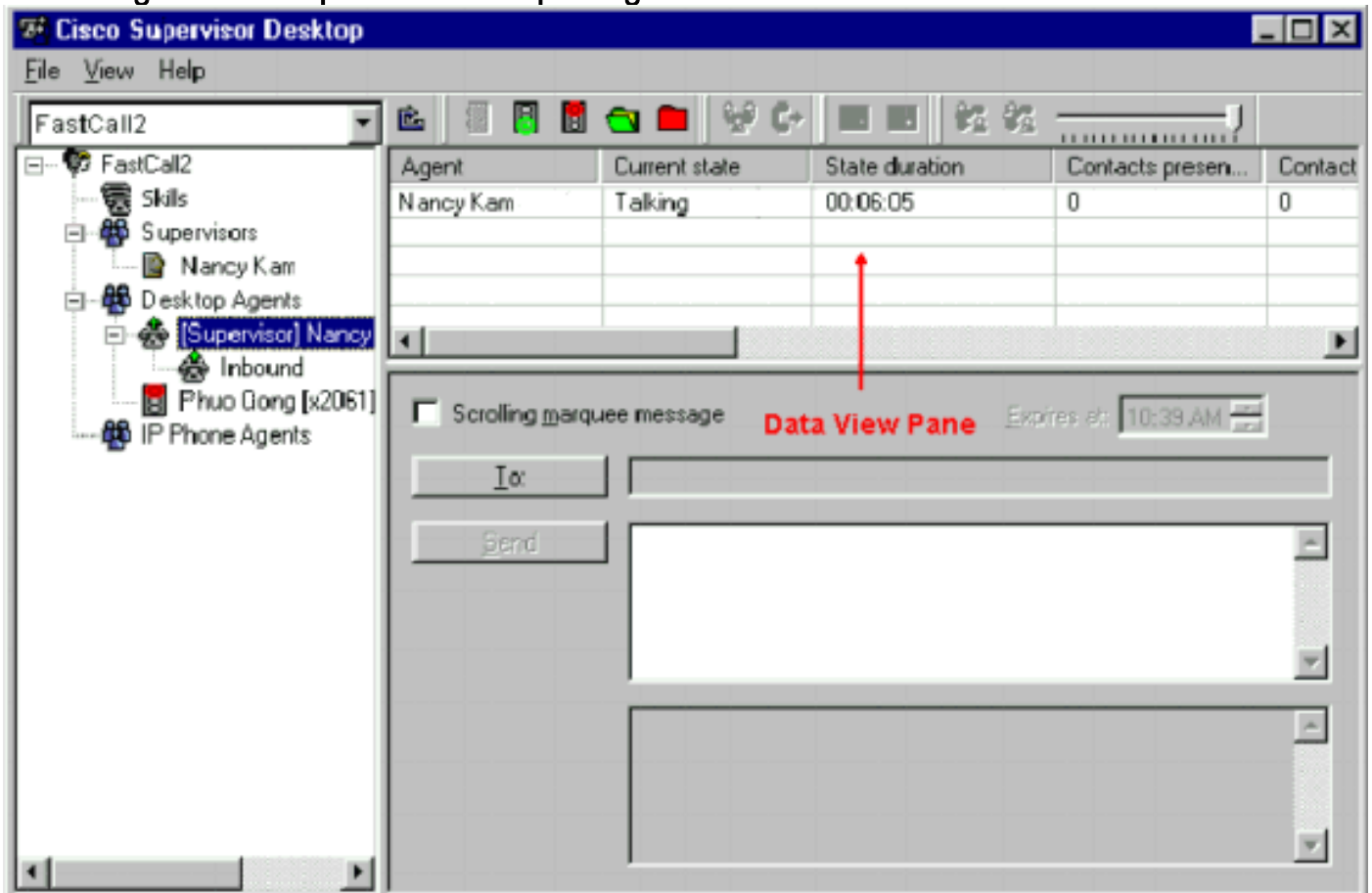
Achtergrondinformatie

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

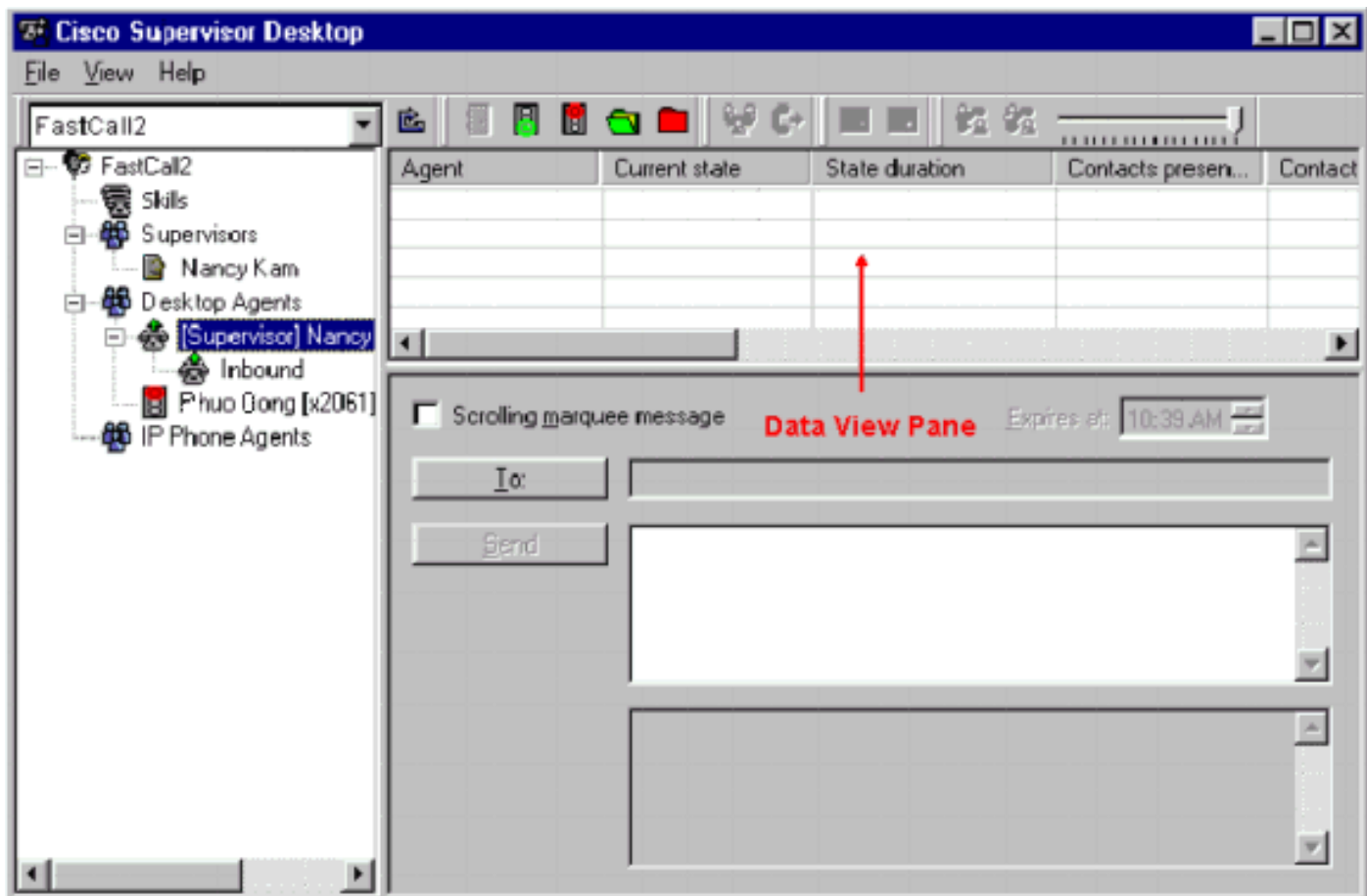
Nadat u aan de Desktop van de Cisco Supervisor van het loggen bent, zou de toezichthouder alle agenten moeten zien die momenteel aan de Desktop van Cisco Agent zijn inlogd (zie [Afbeelding 1](#)).

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 [Afbeelding 2](#)) zelfs als er agenten aan de Desktop van de Agent van Cisco zijn inlogd.

Afbeelding 2: Cisco Supervisor Desktop — geen agents



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

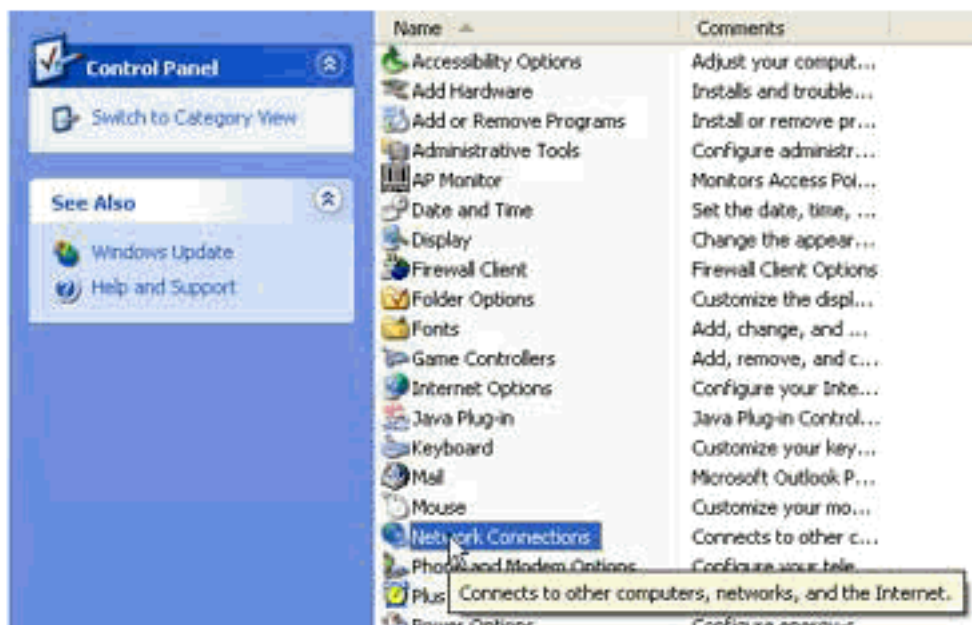
Dit probleem is een probleem met de Windows XP ICF-configuratie. Als ICF op een lokale netwerkverbinding met andere computers is ingeschakeld, blokkeert deze het delen van bestanden en printers. Dat is de oorzaak van deze problemen:

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

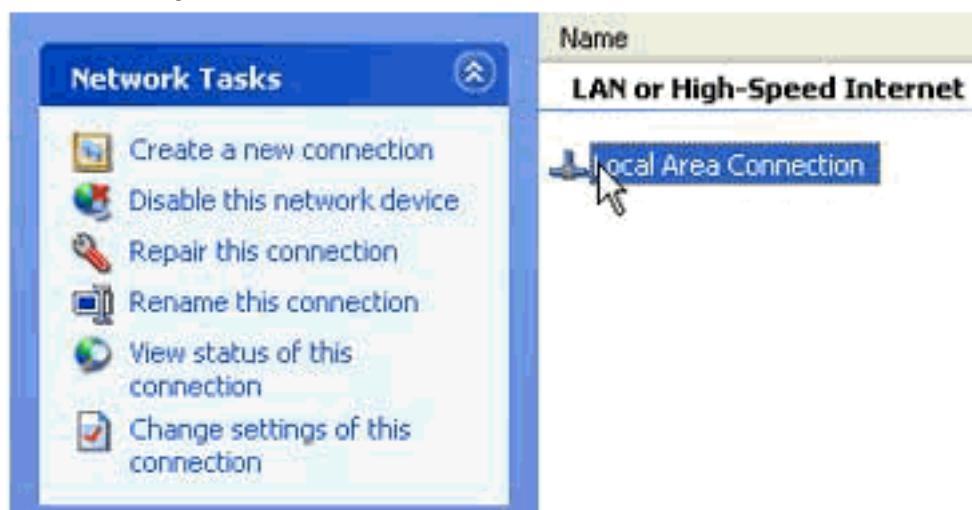
Voltooi de stappen in dit gedeelte om het filter uit te schakelen.

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 [afbeelding 4](#)). Afbeelding 4: Netwerktaken — Selecteer LAN of snel internet

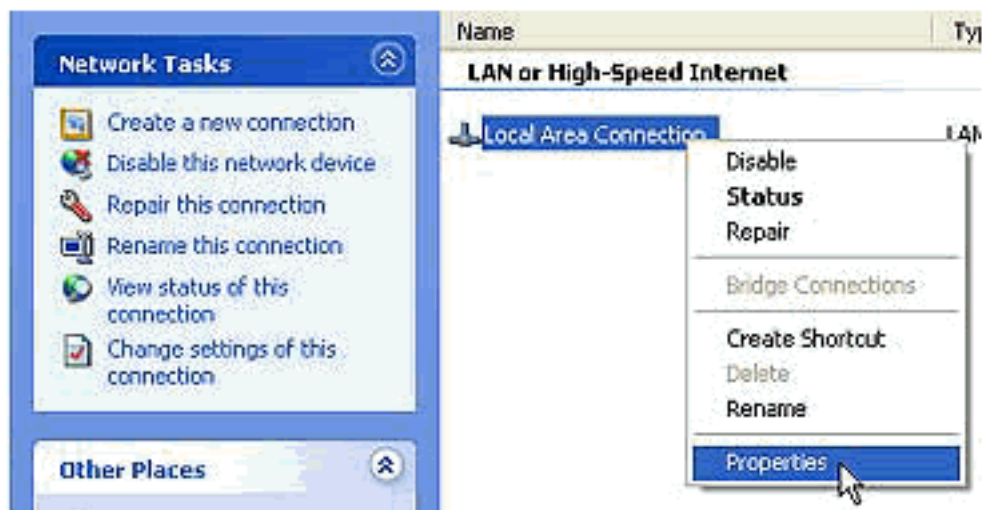


4. Controleer de optie **Instellingen wijzigen** voor deze verbinding in de lijst met netwerktaken (zie [afbeelding 5](#)). Afbeelding 5: Netwerktaken — Veranderingsinstellingen voor deze

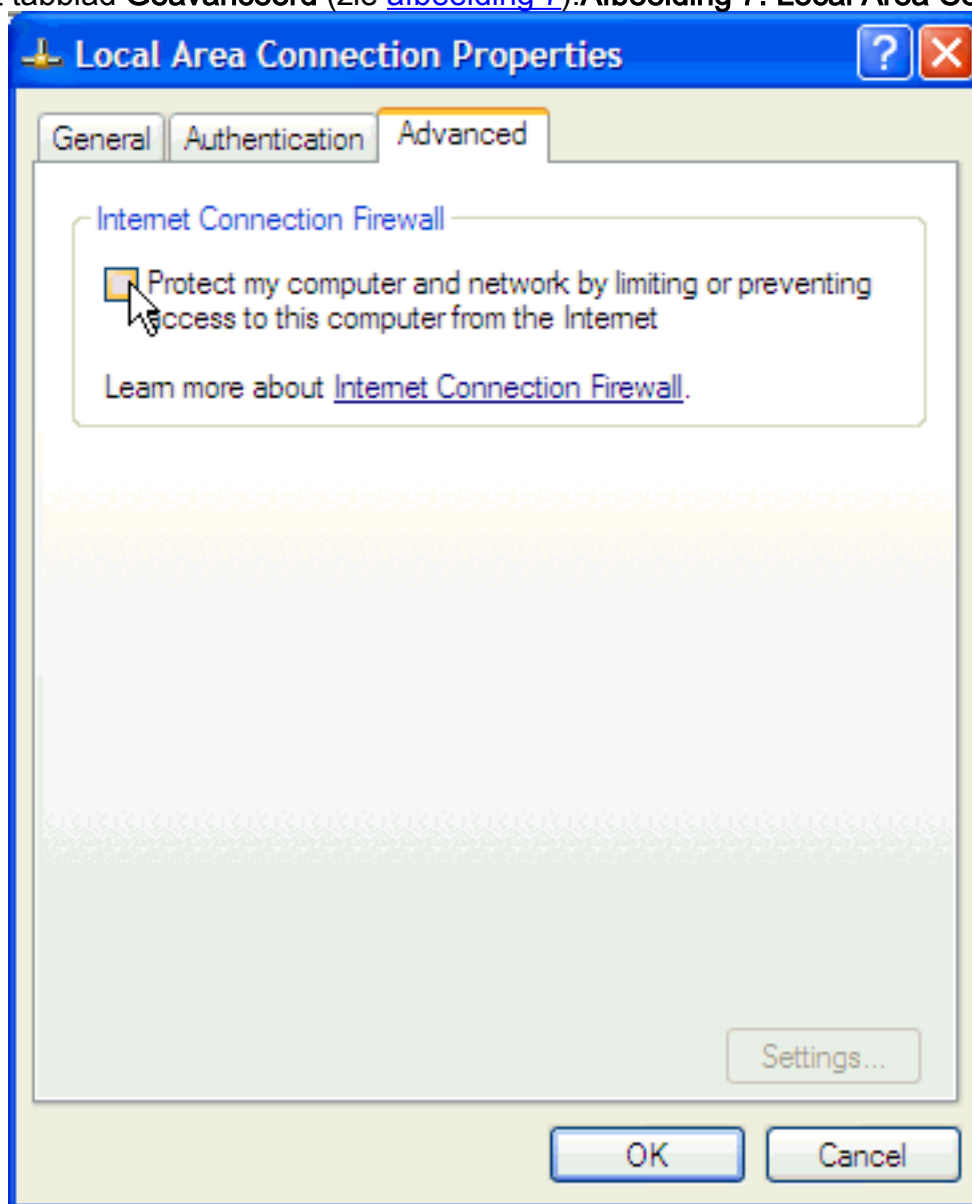


verbinding

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



Properties

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](#)

- [Middelen niet weergegeven op Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)