

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento discute porque a instalação do supervisor do Cisco Agent Desktop ou do desktop Cisco com um Cisco PIX Firewall falha em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomenda que você tem o conhecimento destes assuntos antes que você tente esta configuração:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CallManager da Cisco 3.0.x e mais tarde
- Cisco IPCC 2.0.x expresso e mais tarde

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

[Problema](#)

O problema acontece na instalação da topologia, segundo as indicações de [figura 1](#). Quando o supervisor do Cisco Agent Desktop ou do desktop Cisco é instalado na área de trabalho do

agente na rede externa, um erro da janela pop-up aparece. Este erro é mostrado em [figura 2](#).

Figura 1: Topologia

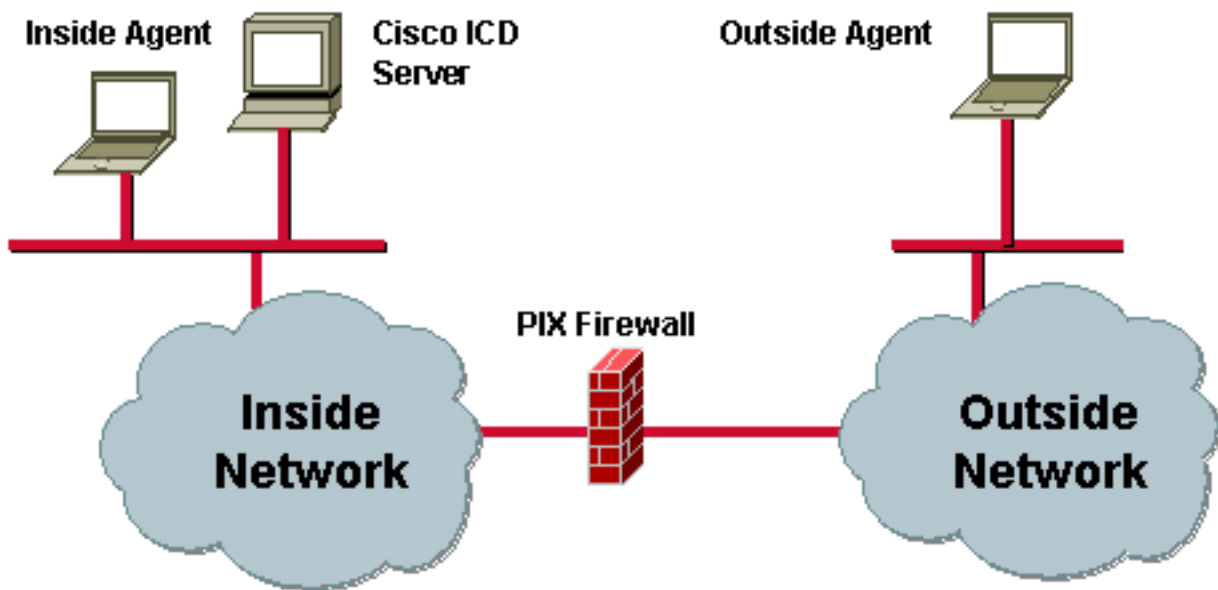
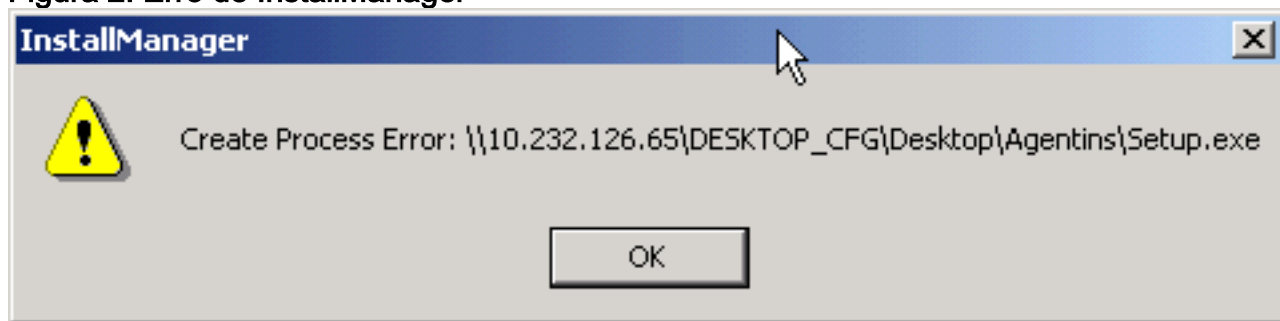


Figura 2: Erro de InstallManager



Solução

Este problema é causado porque o agente exterior não pode se comunicar com o servidor de distribuição de contato integrado da Cisco (ICD) porque o PIX Firewall obstrui o tráfego do agente exterior ao servidor Cisco ICD. A comunicação é unidirecional. O servidor Cisco ICD pode enviar o tráfego ao agente exterior, mas o tráfego retornado do agente exterior ao servidor Cisco ICD é rejeitado pelo PIX Firewall.

Depois que o Firewall é removido, o supervisor e a Área de Trabalho do CiscoAgent do desktop Cisco estão instalados com sucesso na área de trabalho do agente exterior. A alternativa é abrir as portas relacionadas para o Firewall, assim que o Cisco Agent Desktop pode comunicar-se com o servidor Cisco ICD.

Nota: Oficialmente, Cisco não apoia a instalação de supervisor de Desktop Cisco ou o Cisco Agent Desktop através de nenhum tipo de firewalls.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)