

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o supervisor desktop de Cisco não indica os agentes registrados atualmente no Cisco Agent Desktop em um ambiente de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Internet Connection Firewall do Microsoft Windows XP (ICF)

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CallManager versão 3.x e posterior
- Cisco CRS versão 3.x e posterior
- Microsoft Windows XP

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](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Informações de Apoio](#)

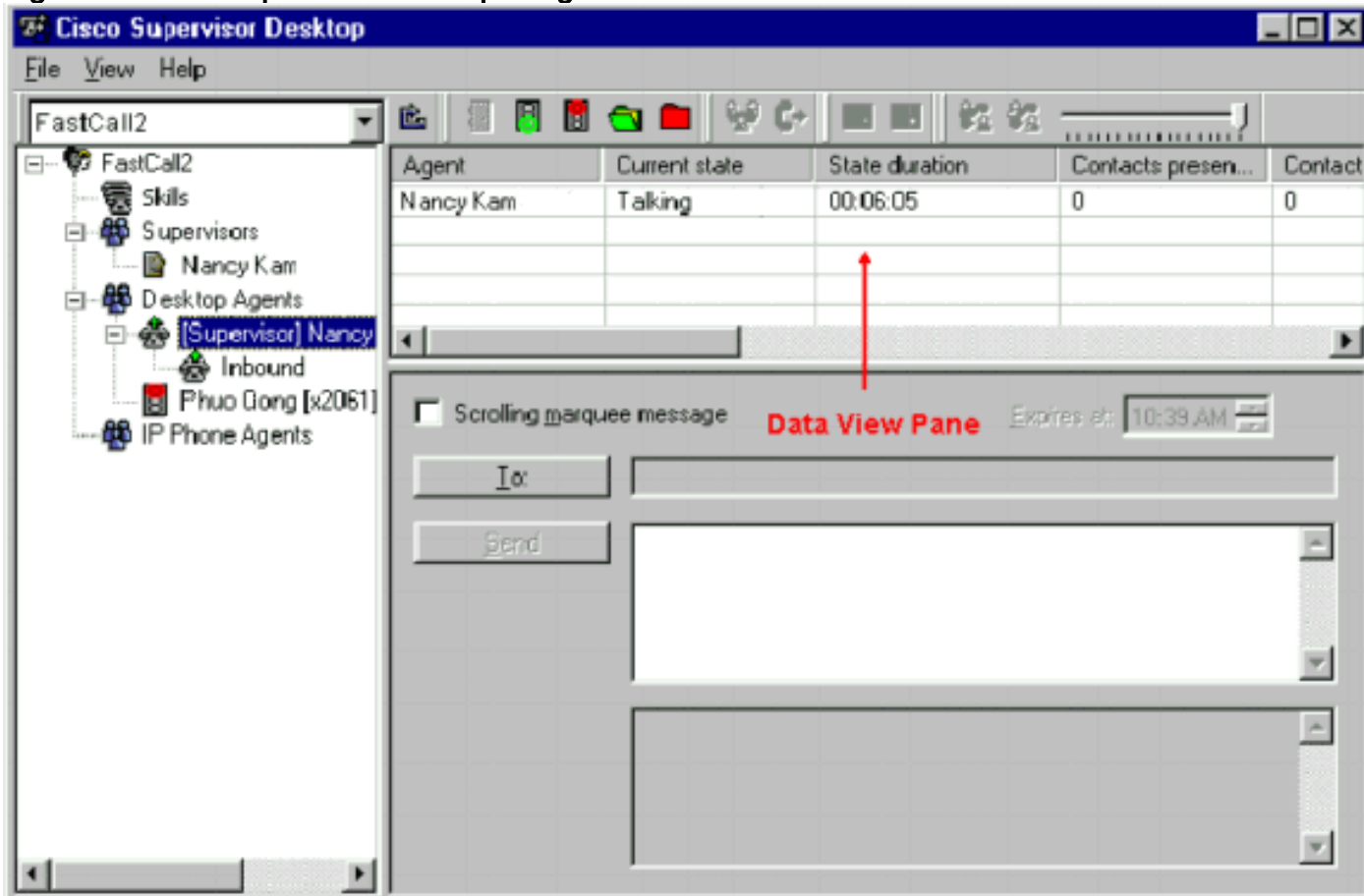
Um Firewall é um sistema de segurança que atue como um limite de proteção entre uma rede e

uma parte externa a rede. Windows XP inclui o software do Internet Connection Firewall (ICF) que pode ser usado para restringir que informação é comunicada entre o Internet e a rede interna. O ICF igualmente protege um único computador conectado ao Internet com um modem a cabo, um modem DSL, ou um seletor? acima do modem.

Problema

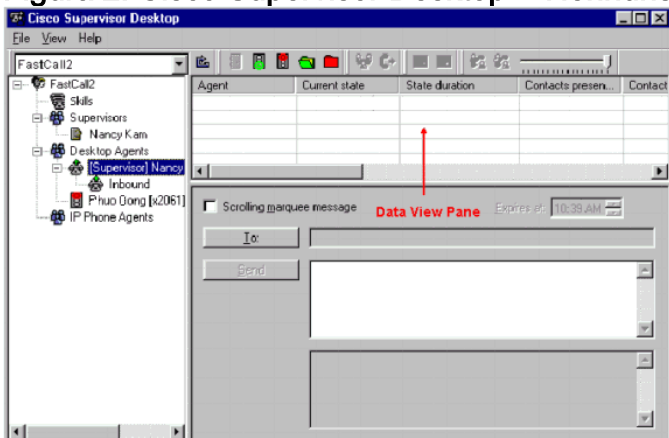
Depois que você entra ao supervisor desktop de Cisco, o supervisor deve ver todos os agentes entrados atualmente ao Cisco Agent Desktop (veja [figura 1](#)).

Figura 1: Cisco Supervisor Desktop -- Agentes



Depois que o supervisor entrou ao supervisor desktop de Cisco, a placa da opinião dos dados não contém nenhum agente (veja [figura 2](#)) mesmo se há agentes entrados ao Cisco Agent Desktop.

Figura 2: Cisco Supervisor Desktop -- Nenhuns agentes



Nesta instância, alguns agentes aparecem e desaparecem na placa da opinião dos dados aleatoriamente. Isto significa a fase dos agentes dentro e fora do supervisor desktop.

Solução

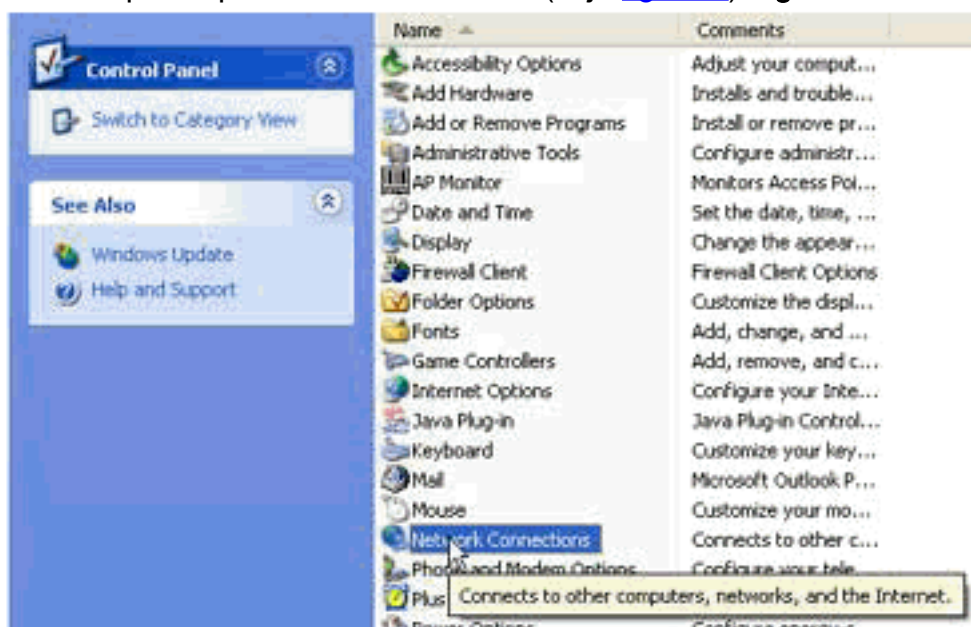
Este problema é uma edição com a configuração ICF de Windows XP. Se o ICF é permitido em uma conexão de rede de área local com outros computadores, obstrui o arquivo e o compartilhamento de impressora. Esta é a causa de raiz destas edições:

- O ICF no supervisor desktop de Cisco é permitido
- O ICF no Cisco Agent Desktop é permitido

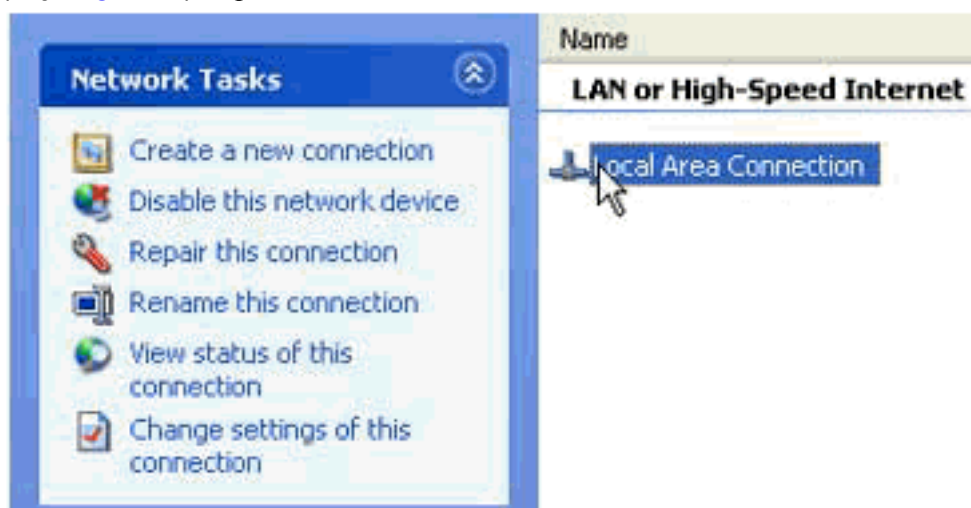
Termine as etapas nesta seção para desabilitar o ICF.

Nota: Somente os usuários com direitos do **administrador** podem terminar este procedimento.

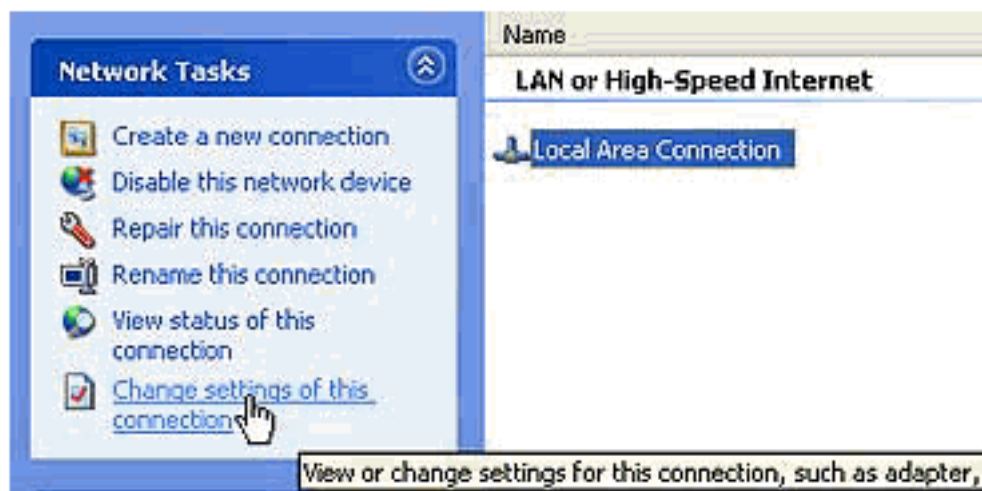
1. Selecione o **começo** > o **Control Panel**.
2. Fazer duplo clique a **conexão de rede** (veja [figura 3](#)). **Figura 3: Conexão de rede**



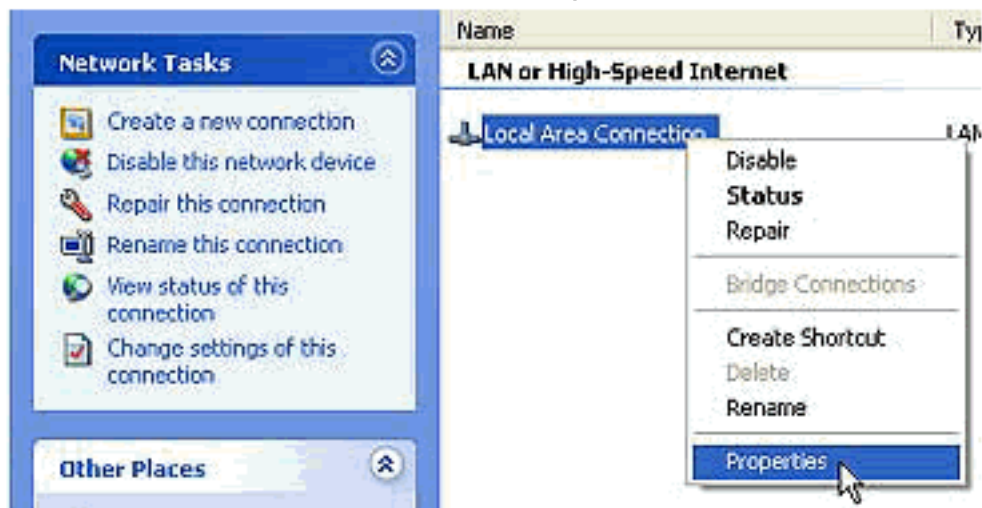
3. Selecione o **LAN ou a elevação?** Apresse a conexão com o Internet que precisa a proteção (veja [figura 4](#)). **Figura 4: Tarefas da rede -- Selecione o LAN ou os Internet de alta velocidade**



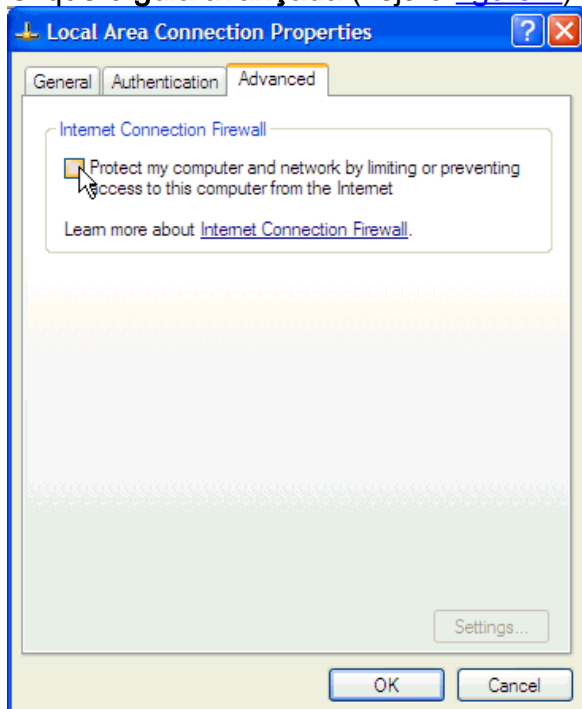
4. Verifique os **ajustes da mudança para ver se há esta caixa de verificação de conexão** no liste de opções das tarefas da rede (veja a [figura 5](#)).**Figura 5: Tarefas da rede -- Mude ajustes para esta conexão**



5. Clicar com o botão direito a **conexão de área local**.
6. **Propriedades** seletas (veja a [figura 6](#)).**Figura 6: Tarefas da rede -- Propriedades**



7. Clique o **guia avançada** (veja a [figura 7](#)).**Figura 7: Propriedades de conexão da área local**



8. Cancele o meu computador e a rede da proteção limitando ou impedindo o acesso a este computador da caixa de verificação de internet na área do Internet Connection Firewall do guia avançada para desabilitar o ICF.

Informações Relacionadas

- [Agentes não exibidos no Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)