

# Problemas do Cisco Supervisor Desktop com o Firewall de Conexão com a Internet no Windows XP

## 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 modem de tratamento por imagens.

## 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 a conexão **LAN** ou **de Internet de alta velocidade** 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](#)