

Почему происходит сбой установки Cisco Desktop Agent через брандмауэр Cisco PIX Firewall?

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ обсуждает, почему установка Cisco Agent Desktop или управляющего модуль Cisco Desktop через Межсетевой экран Cisco PIX отказывает в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует ознакомиться с темами в данном документе перед началом конфигурации:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager версии 3.0. x и позже
- Cisco IPCC Express 2.0.x и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Проблема происходит в настройке топологии, как показано на [рисунке 1](#). Когда Cisco Agent Desktop или управляющий модуль Cisco Desktop установлены на рабочем месте агента во внешней сети, ошибка всплывающего окна появляется. Эту ошибку показывают на [рисунке 2](#).

Рисунок 1: Топология

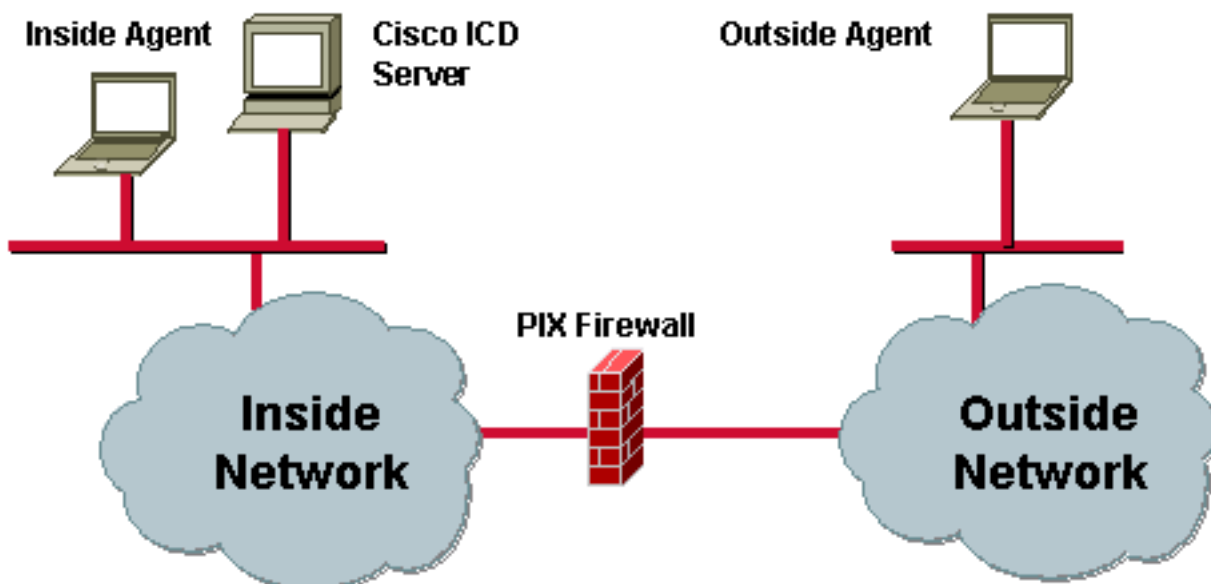
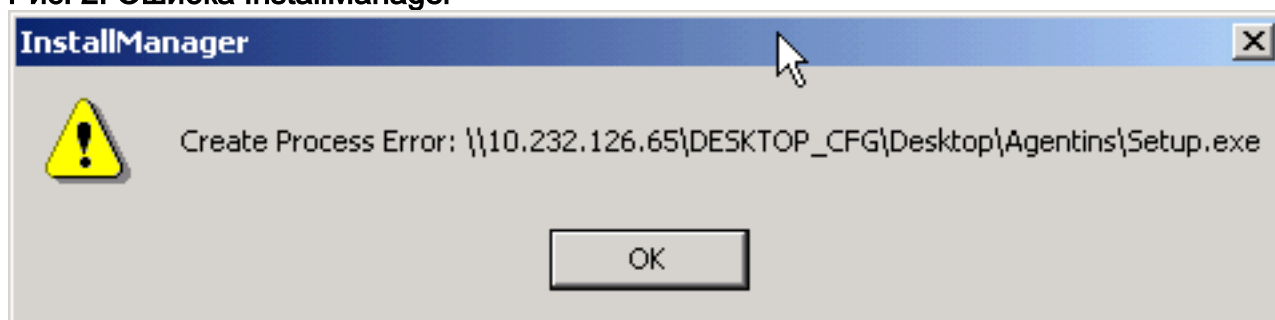


Рис. 2: Ошибка InstallManager



Решение

Эта проблема вызвана, потому что внешний агент не может связаться с Сервером Cisco Integrated Contact Distribution (ICD), потому что Межсетевой экран PIX блокирует трафик от внешнего агента к серверу Cisco ICD. Связь является unidirection. Сервер Cisco ICD может передать трафик внешнему агенту, но от возвращенного трафика от внешнего агента к серверу Cisco ICD сбрасывает Межсетевой экран PIX.

После того, как межсетевой экран удален, управляющий модуль Cisco Desktop и CiscoAgent Desktop успешно установлены на внешнем рабочем месте агента. Альтернатива должна открыть связанные порты для межсетевого экрана, таким образом, Cisco Agent Desktop может связаться с сервером Cisco ICD.

Примечание: Официально, Cisco не поддерживает установку Cisco Desktop supervisor или Cisco Agent Desktop ни через какой вид межсетевых экранов.

[Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)