

Проблемы Cisco Supervisor Desktop с брандмауэром Windows XP

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему Cisco Supervisor Desktop не отображается, агенты в настоящее время входили в Cisco Agent Desktop в Cisco IP Contact Center (IPCC) среда.

Предварительные условия

Требования

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Межсетевой экран интернет-соединения (ICF) Microsoft Windows XP

Используемые компоненты

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

- Версия Cisco CallManager 3.x и позже
- Cisco CRS версии 3.x и выше
- Microsoft Windows XP

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 в документах см. Cisco Technical Tips Conventions.](#)

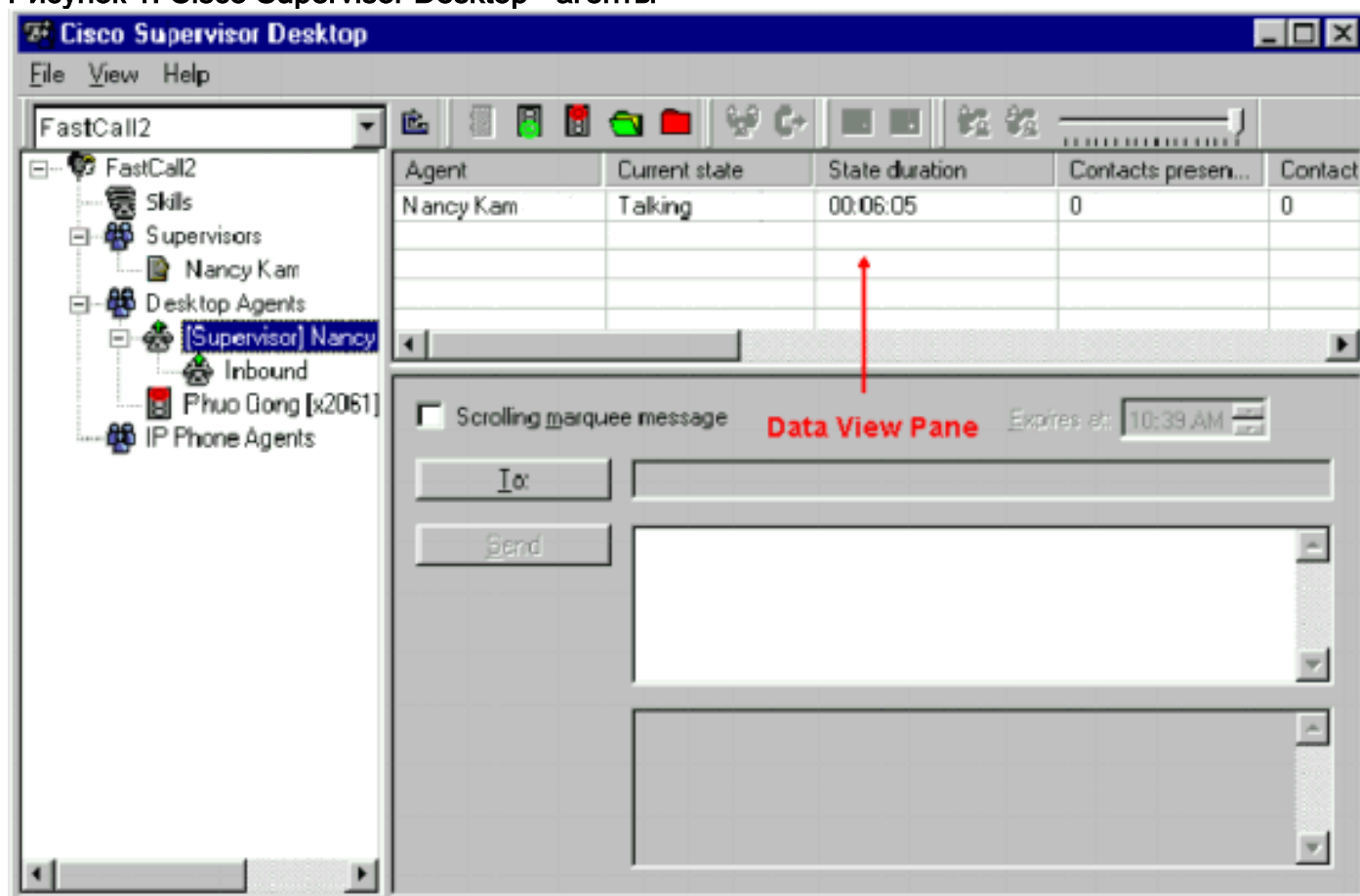
Общие сведения

Межсетевой экран является системой безопасности, которая действует как защитная граница между сетью и вне сети. Windows XP включает программное обеспечение Internet Connection Firewall (ICF), которое может использоваться для ограничения, какая информация передана между Интернетом и внутренней сетью. ICF также защищает одиночный компьютер, связанный с Интернетом с кабельным модемом, модемом DSL или модемом модемной связи.

Проблема

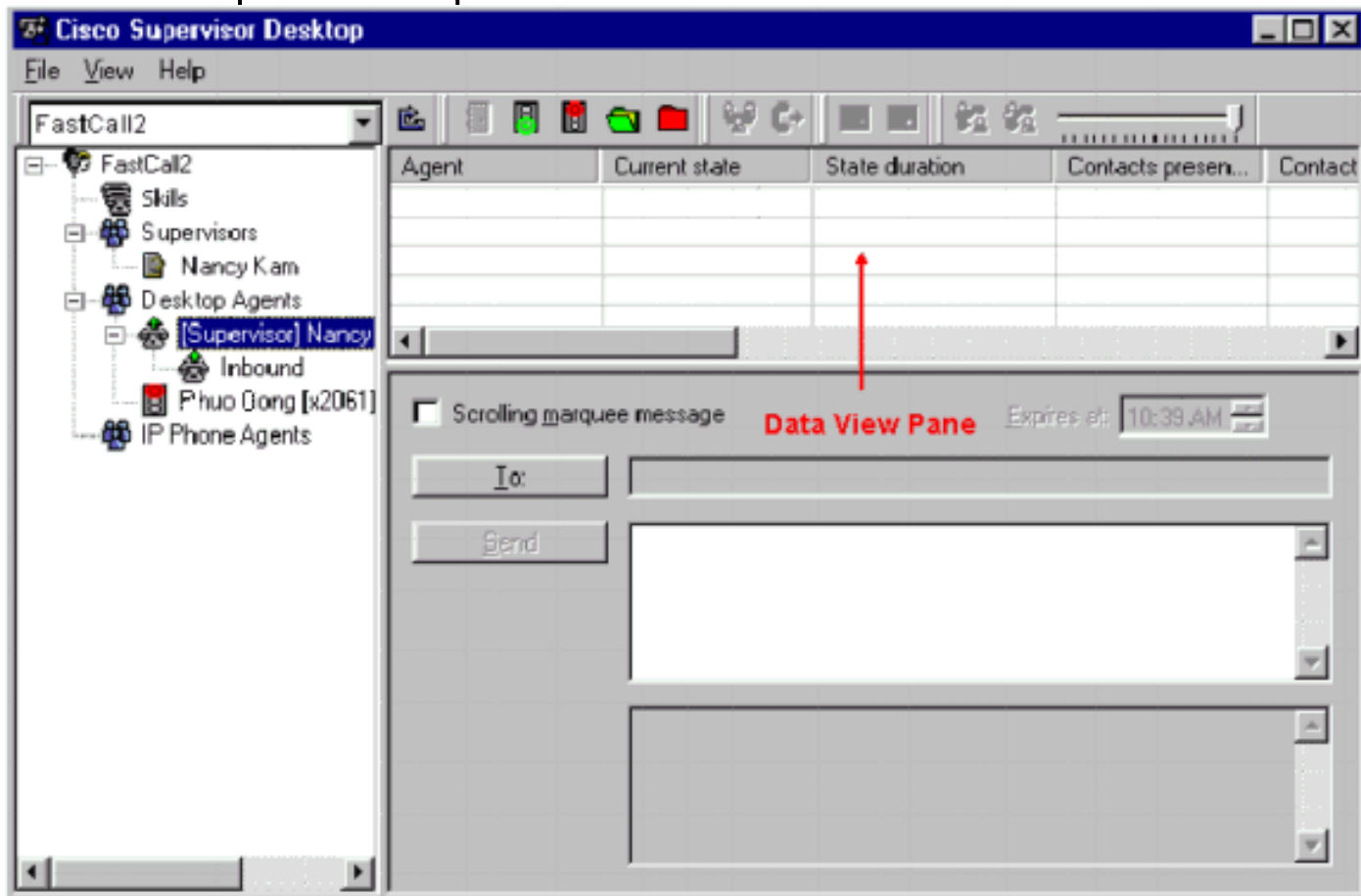
После регистрации к Cisco Supervisor Desktop супервизор должен видеть всех агентов, в которых в настоящее время входят к Cisco Agent Desktop (см. [рисунок 1](#)).

Рисунок 1: Cisco Supervisor Desktop - агенты



После того, как супервизор вошел к Cisco Supervisor Desktop, Панель просмотра данных не содержит агента (см. [рисунок 2](#)), даже если существуют агенты, в которых входят к Cisco Agent Desktop.

Рис. 2: Cisco Supervisor Desktop - никакие агенты



В этом случае некоторые агенты появляются и исчезают в Панели просмотра данных случайным образом. Это означает, что агенты постепенно вводят и из Supervisor Desktop.

Решение

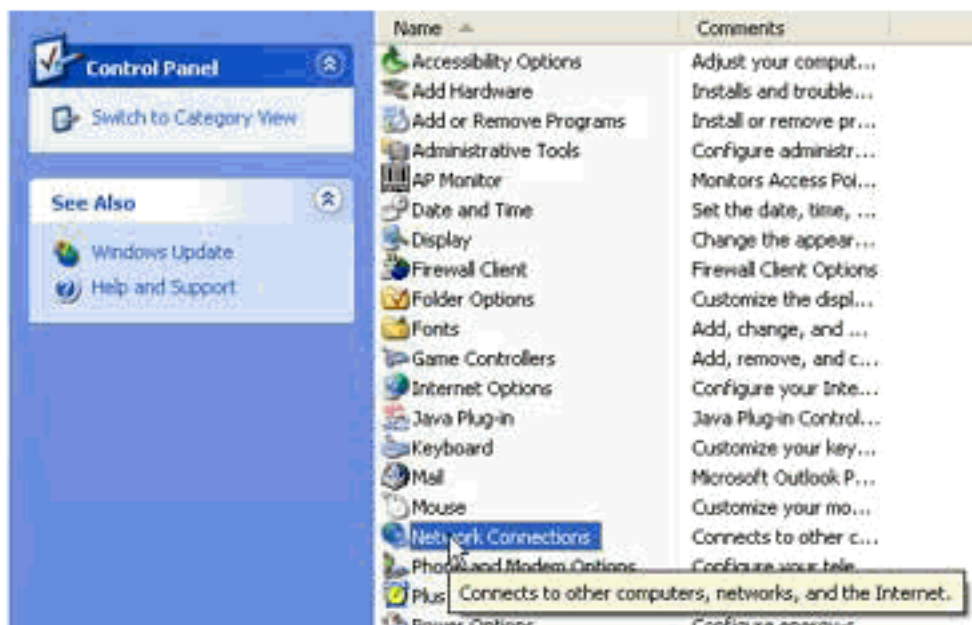
Этой проблемой является проблема с конфигурацией ICF Windows XP. Если ICF включен на соединении локальной сети с другими компьютерами, он блокирует Файл и Общий принтер. Это - основная причина этих проблем:

- ICF на Cisco Supervisor Desktop включен
- ICF на Cisco Agent Desktop включен

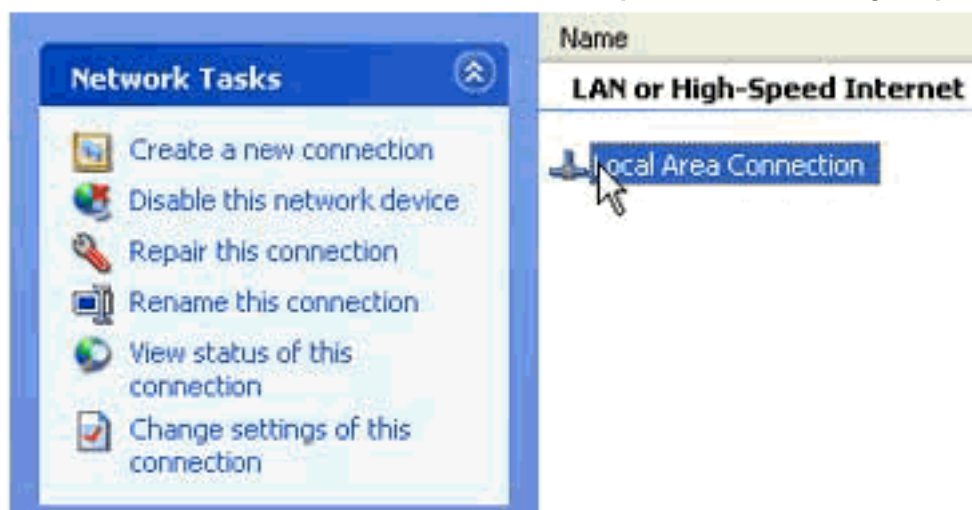
Выполните шаги в этом разделе для отключения ICF.

Примечание: Только пользователи с правами **Администратора** могут завершить эту процедуру.

1. Выберите **Start> Control Panel**.
2. Дважды нажмите **Network Connection** (см. [рисунок 3](#)).Рис. 3: Сетевое подключение



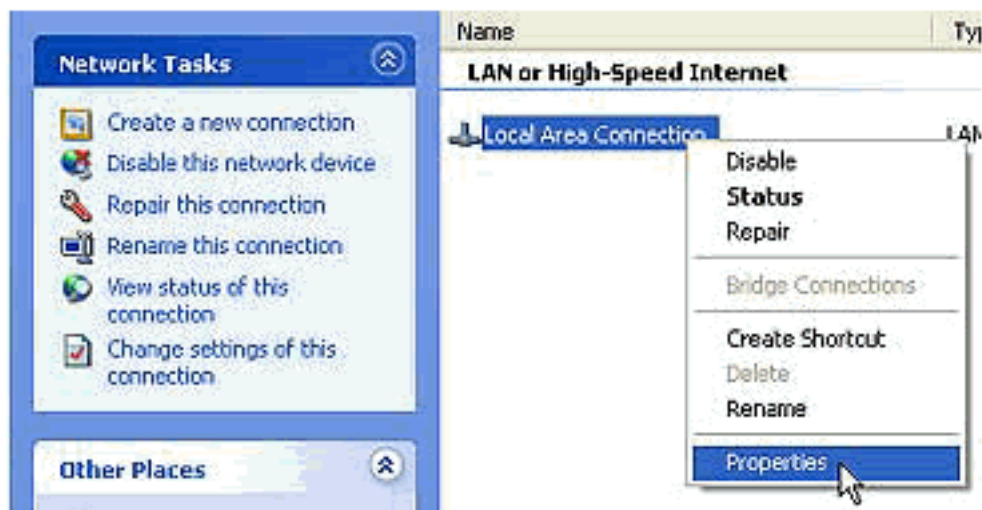
3. Выберите LAN или соединение High-Speed Internet, которому нужна защита (см. [рисунок 4](#)). Рис. 4: Сетевые задачи - выбирают LAN или High-Speed Internet



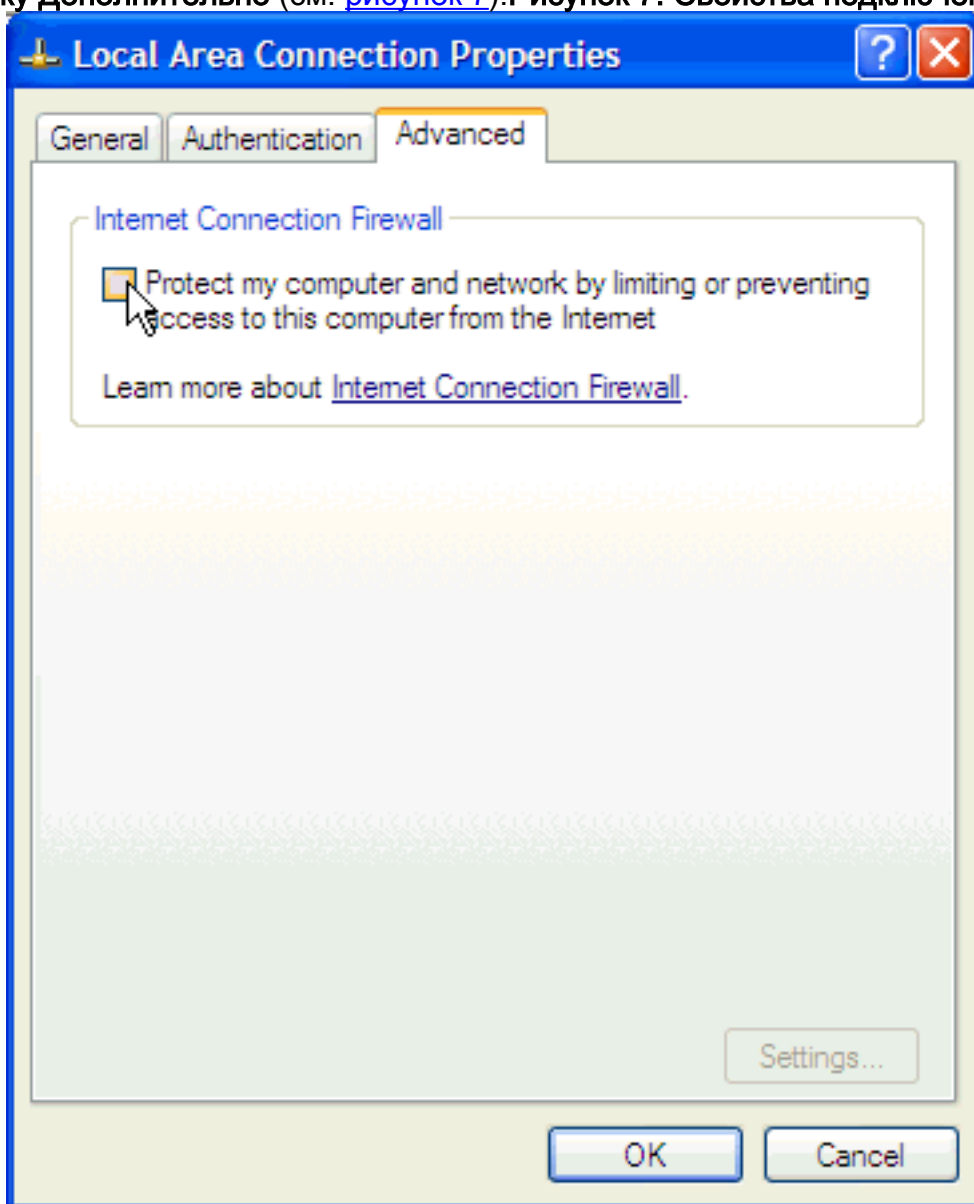
4. Проверьте параметры настройки Изменения для этого флажка соединения в Сетевом списке параметров Задач (см. [рисунок 5](#)). Рис. 5: Сетевые Задачи - Изменяют Настройки для этого Соединения



5. Щелкните правой кнопкой мыши подключение по локальной сети.
6. Выберите Properties (см. [рисунок 6](#)). Рис. 6: Сетевые задачи - свойства



7. Нажмите Вкладку Дополнительно (см. рисунок 7). Рисунок 7: Свойства подключения по



локальной сети

8. Очистите Защищать мой компьютер и сеть путем ограничения или предотвращения доступа к этому компьютеру от интернет-флажка в области Internet Connection Firewall Вкладки Дополнительно для отключения ICF.

Дополнительные сведения

- [Агенты, не отображаемые на Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)