

Windows XP上網際網路連線防火牆的Cisco Supervisor Desktop問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔說明了Cisco Supervisor Desktop不顯示當前登入到Cisco IP Contact Center(IPCC)環境中Cisco Agent Desktop的座席的一個原因。

必要條件

需求

本文檔的讀者應瞭解以下內容：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Microsoft Windows XP Internet連線防火牆(ICF)

採用元件

本檔案中的資訊是根據軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.x及更高版本
- Cisco CRS版本3.x及更高版本
- Microsoft Windows XP

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

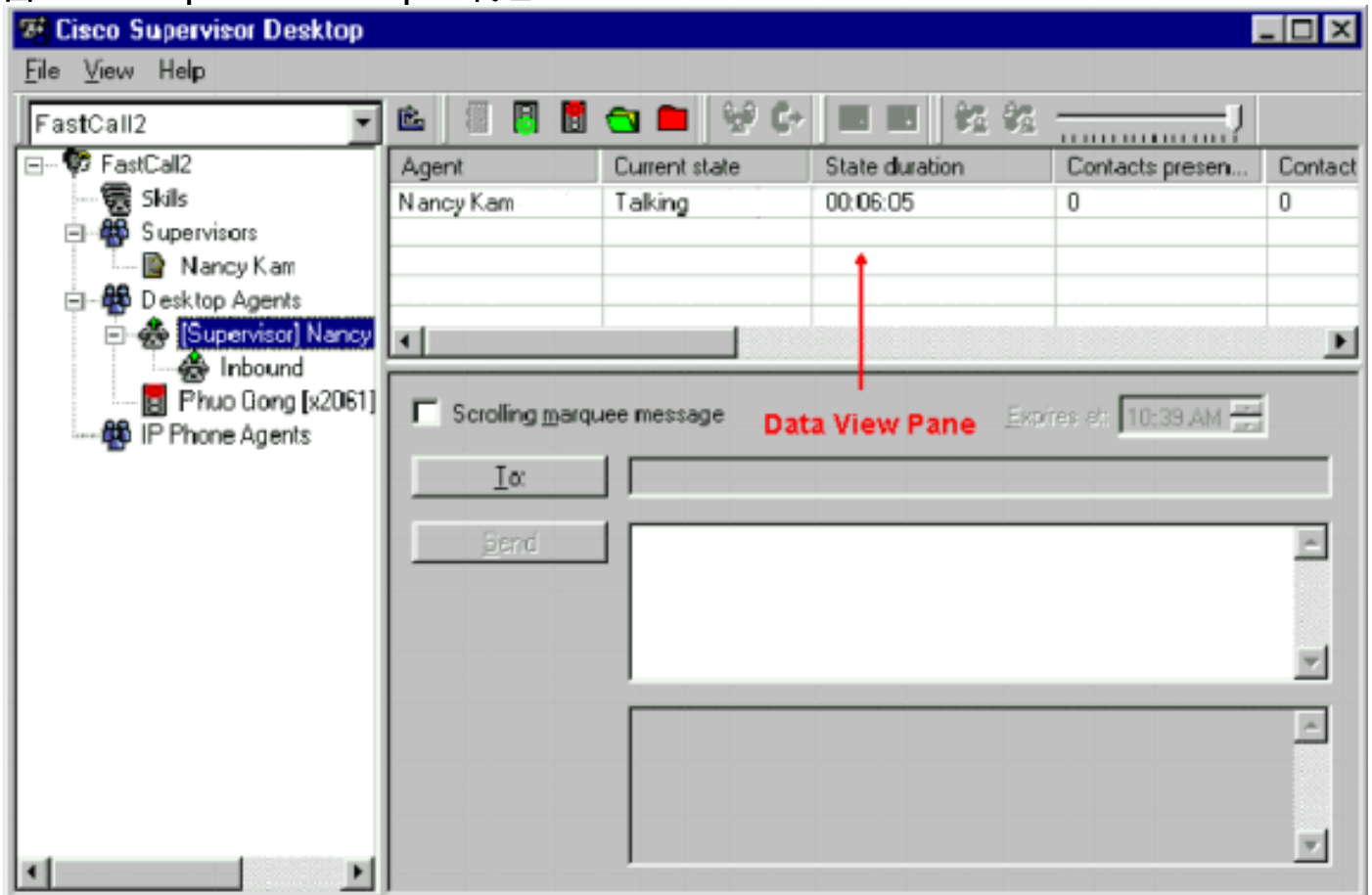
背景資訊

防火牆是一種安全系統，充當網路與網路外部的保護邊界。Windows XP包括Internet連線防火牆(ICF)軟體，該軟體可用於限制在Internet和內部網路之間通訊的資訊。ICF還保護一台通過電纜數據機、DSL數據機或撥號數據機連線到網際網路的電腦。

問題

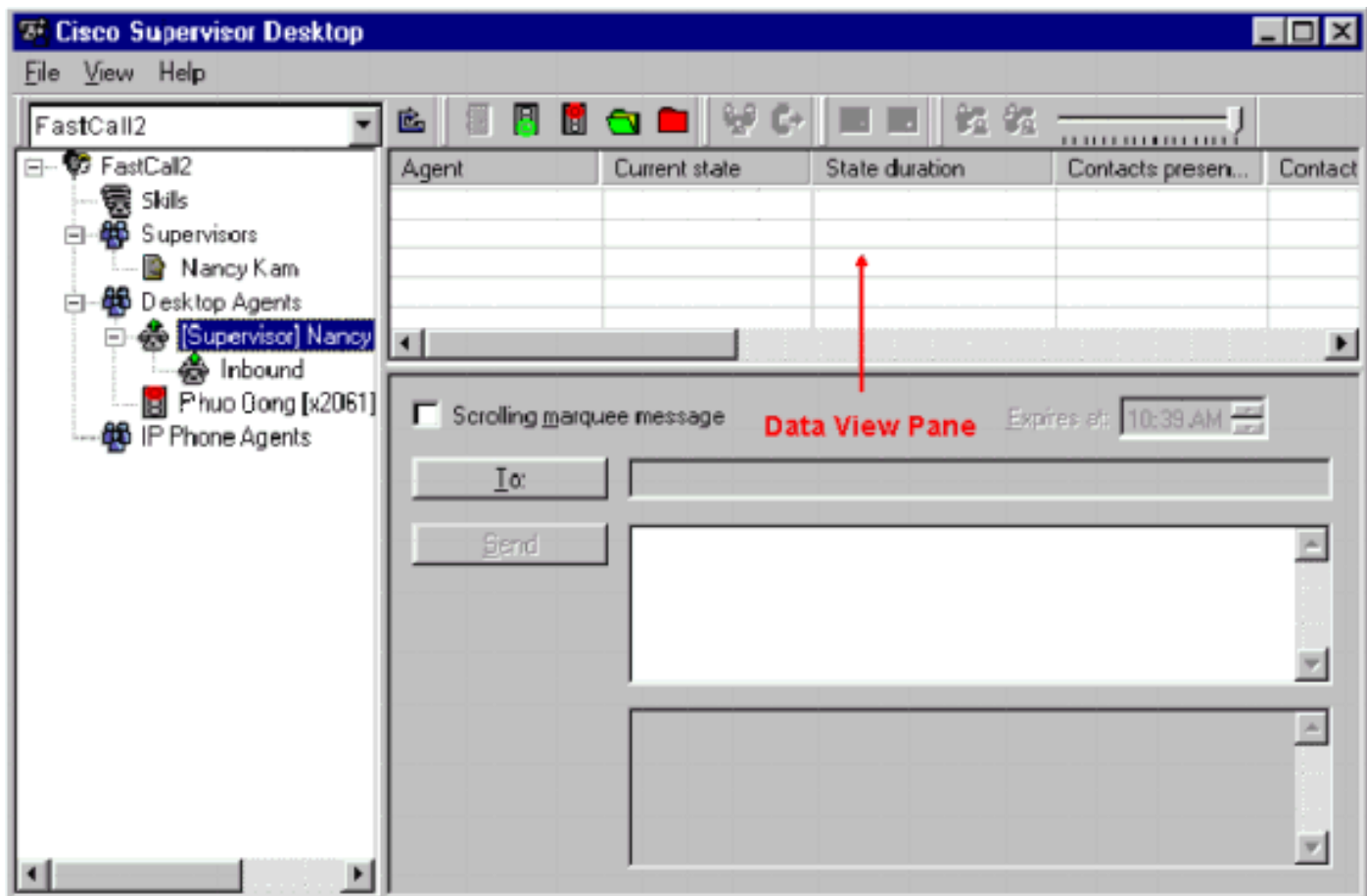
登入到Cisco Supervisor Desktop後，Supervisor應看到當前登入到Cisco Agent Desktop的所有座席(請參見圖1)。

圖1: Cisco Supervisor Desktop — 代理



在Supervisor登入到Cisco Supervisor Desktop後，即使存在登入到Cisco Agent Desktop的座席，「資料檢視」窗格也不包含座席(請參見圖2)。

圖2: Cisco Supervisor Desktop — 無代理



在這種情況下，某些代理會隨機出現在資料檢視窗格中並消失。這表示座席分階段進出 Supervisor Desktop。

解決方案

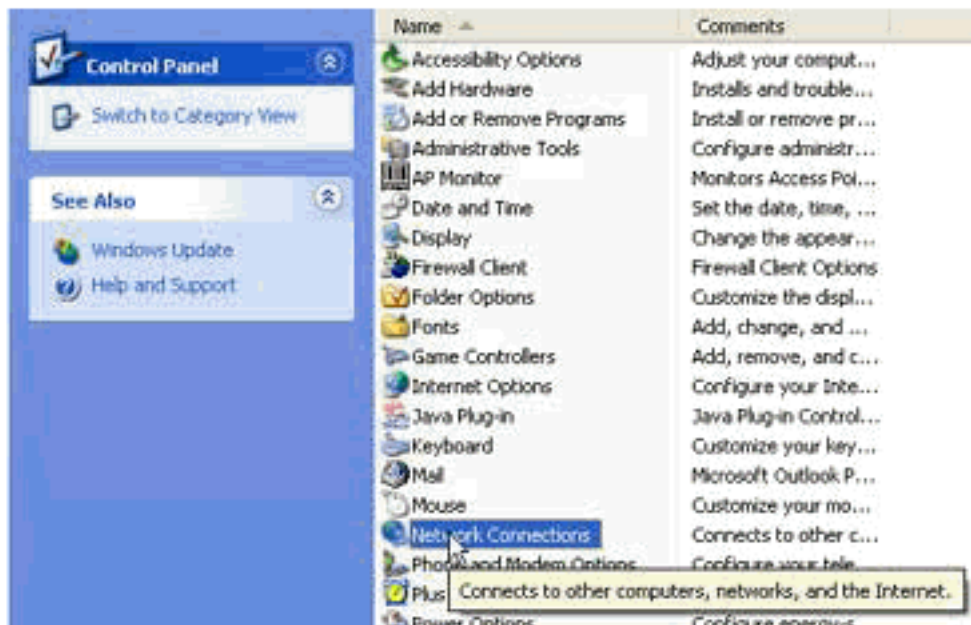
此問題與 Windows XP ICF 配置有關。如果在與其他電腦的區域網連線上啟用 ICF，則會阻止檔案和印表機共用。這是這些問題的根本原因：

- Cisco Supervisor Desktop 上的 ICF 已啟用
- Cisco Agent Desktop 上的 ICF 已啟用

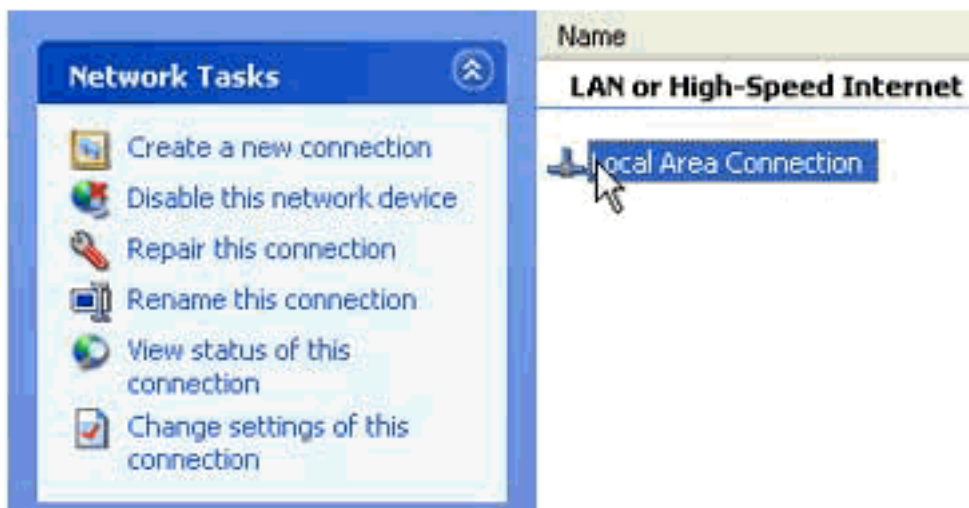
完成本節中的步驟以禁用 ICF。

注意：只有具有管理員許可權的使用者才能完成此過程。

1. 選擇 **開始 > 控制面板**。
2. 按兩下 **Network Connection** (參見圖3)。圖3:網路連線



3. 選擇需要保護的LAN或高速Internet連線(請參見圖4)。圖4:網路任務 — 選擇LAN或高速



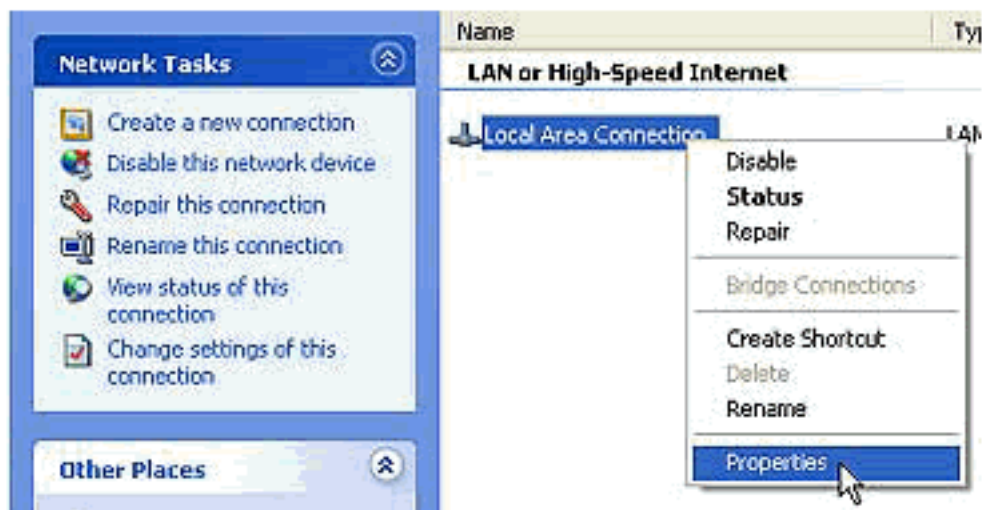
Internet

4. 選中Network Tasks 選項清單中的Change settings for this connection 圖取方塊(請參見圖5)。圖5:網路任務 — 更改此連線的設定

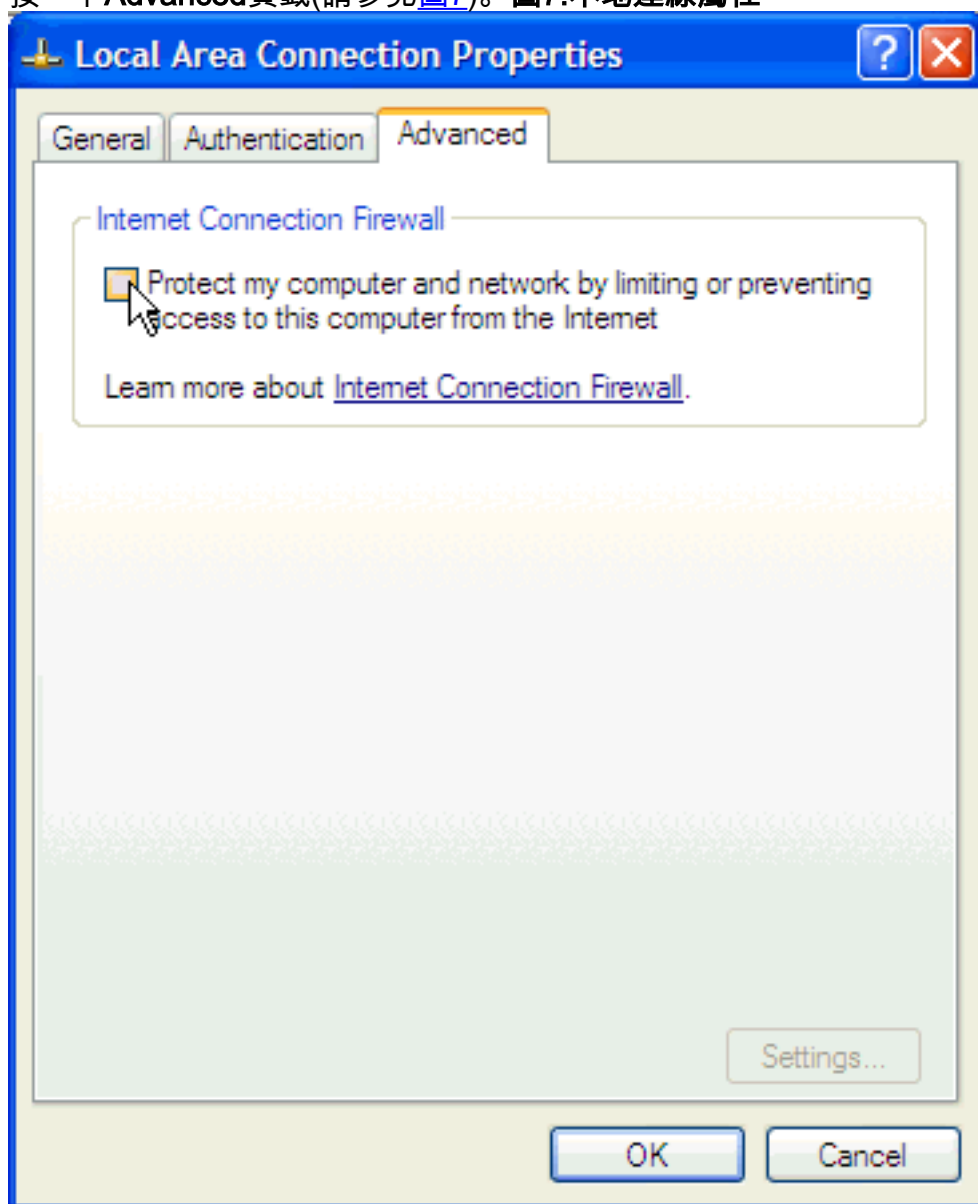


5. 按一下右鍵Local Area Connection。

6. 選擇Properties(請參見圖6)。圖6:網路任務 — 屬性



7. 按一下Advanced頁籤(請參見圖7)。圖7:本地連線屬性



8. 清除「Advanced (高級)」頁籤「Internet Connection Firewall (Internet連線防火牆)」區域中的「Protect my computer and network by limiting or prevent access to this computer from the Internet (通過限制或阻止從Internet訪問此電腦來保護我的電腦和網路)」覈取方塊，以禁用ICF。

相關資訊

- [Cisco Supervisor Desktop上未顯示代理](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)