

Windows XP에서 인터넷 연결 방화벽과 관련된 Cisco Supervisor Desktop 문제

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

[소개](#)

이 문서에서는 Cisco Supervisor Desktop이 Cisco IP Contact Center(IPCC) 환경에서 현재 Cisco Agent Desktop에 로그인한 에이전트를 표시하지 않는 한 가지 이유에 대해 설명합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

이 문서의 독자는 다음 내용을 숙지해야 합니다.

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

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 버전 3.x 이상
- Cisco CRS 버전 3.x 이상
- Microsoft Windows XP

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 표기 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참조하십시오](#).

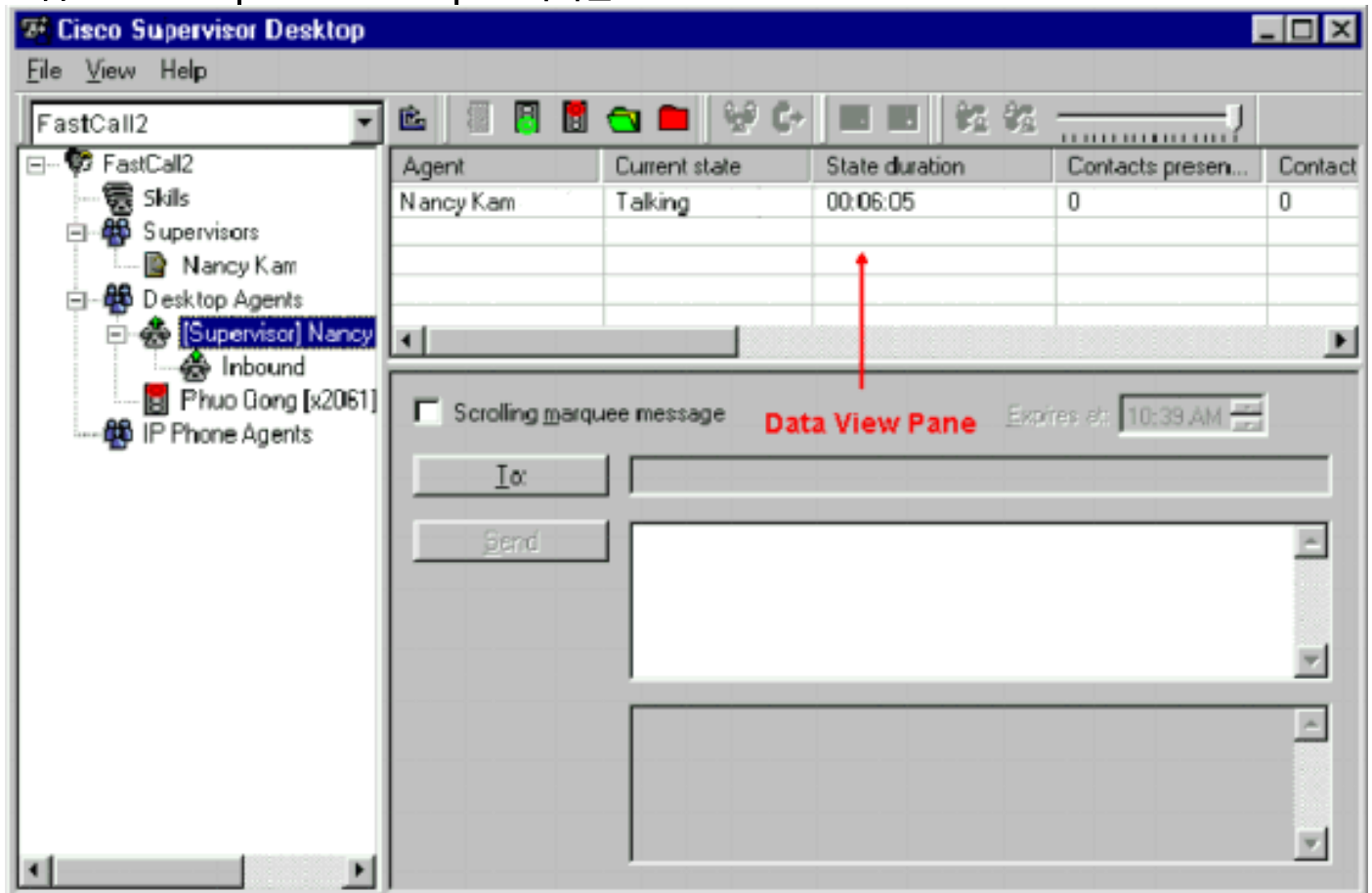
배경 정보

방화벽은 네트워크와 네트워크 외부의 보호 경계 역할을 하는 보안 시스템입니다. Windows XP에는 인터넷과 내부 네트워크 간에 전달되는 정보를 제한하는 데 사용할 수 있는 ICF(Internet Connection Firewall) 소프트웨어가 포함되어 있습니다. 또한 ICF는 케이블 모뎀, DSL 모뎀 또는 전화 접속 모뎀으로 인터넷에 연결된 단일 컴퓨터를 보호합니다.

문제

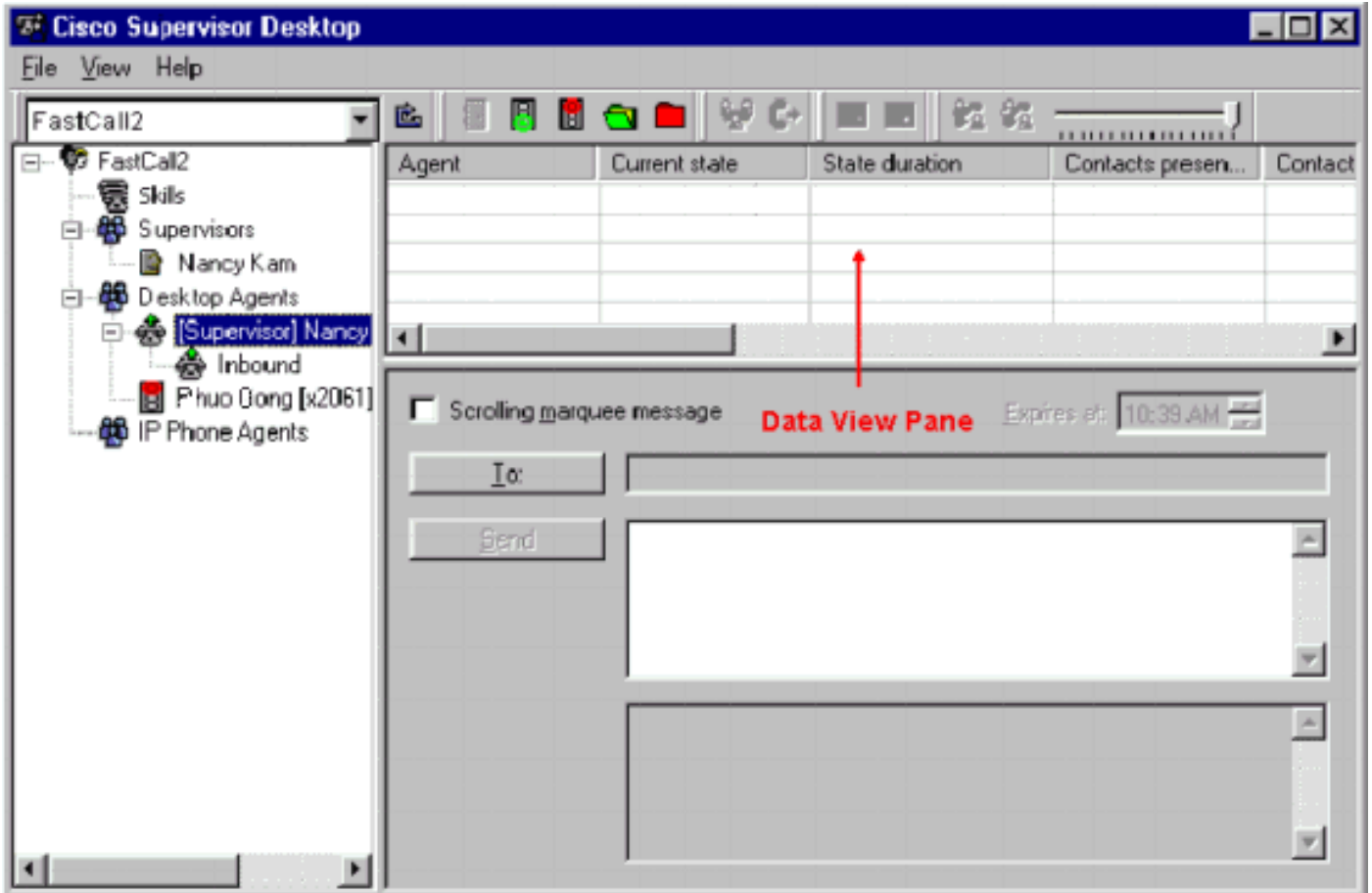
Cisco Supervisor Desktop에 로그인한 후 슈퍼바이저는 현재 Cisco Agent Desktop에 로그인한 모든 상담원을 확인해야 합니다([그림 1](#) 참조).

그림 1: Cisco Supervisor Desktop — 에이전트



슈퍼바이저가 Cisco Supervisor Desktop에 로그인하면 Cisco Agent Desktop에 로그인한 상담원이 있는 경우에도 Data View 창에 상담원이 없습니다([그림 2](#) 참조).

그림 2: Cisco Supervisor Desktop - 에이전트 없음



이 경우 일부 에이전트가 Data View 창에 임의로 나타나고 사라집니다. 이는 상담원이 Supervisor Desktop에서 들어오고 나가는 단계를 의미합니다.

솔루션

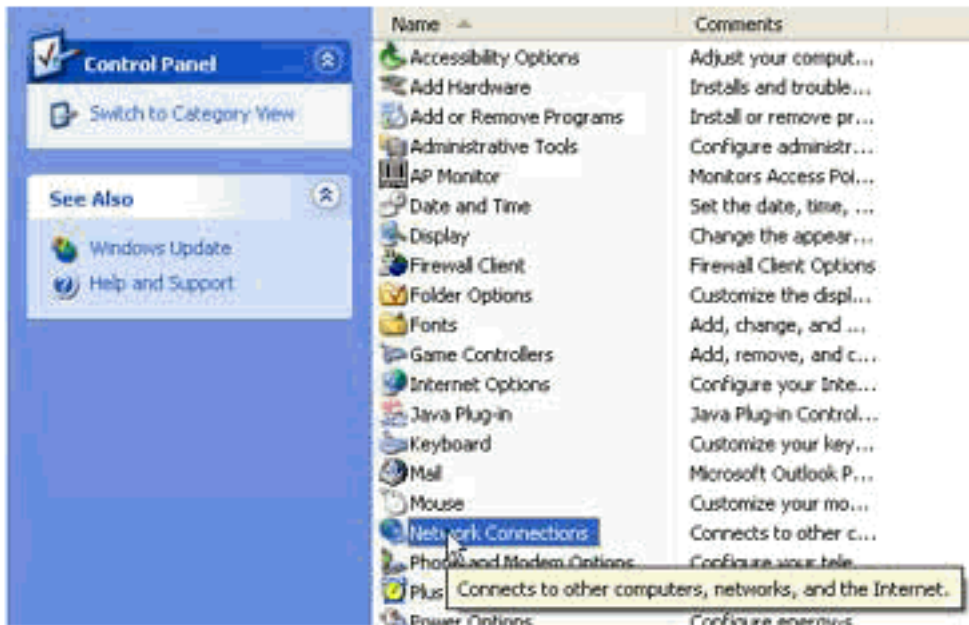
이 문제는 Windows XP ICF 컨피그레이션의 문제입니다. ICF가 다른 컴퓨터와의 로컬 영역 네트워크 연결에서 활성화된 경우 파일 및 프린터 공유가 차단됩니다. 이러한 문제의 근본 원인은 다음과 같습니다.

- Cisco Supervisor Desktop의 ICF가 활성화됨
- Cisco Agent Desktop의 ICF가 활성화되어 있습니다.

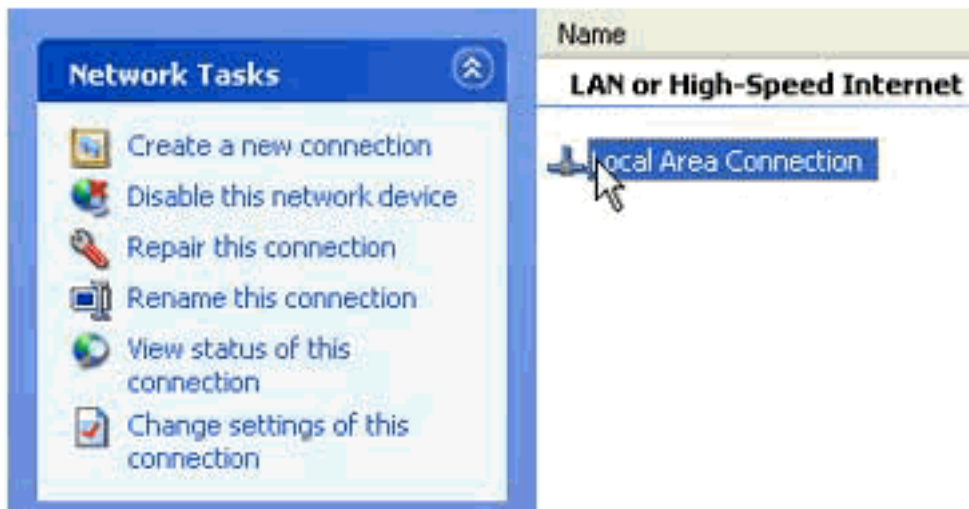
ICF를 비활성화하려면 이 섹션의 단계를 완료합니다.

참고: 관리자 권한이 있는 사용자만 이 절차를 완료할 수 있습니다.

1. 시작 > 제어판을 선택합니다.
2. 네트워크 연결을 두 번 클릭합니다([그림 3](#) 참조). **그림 3: 네트워크 연결**



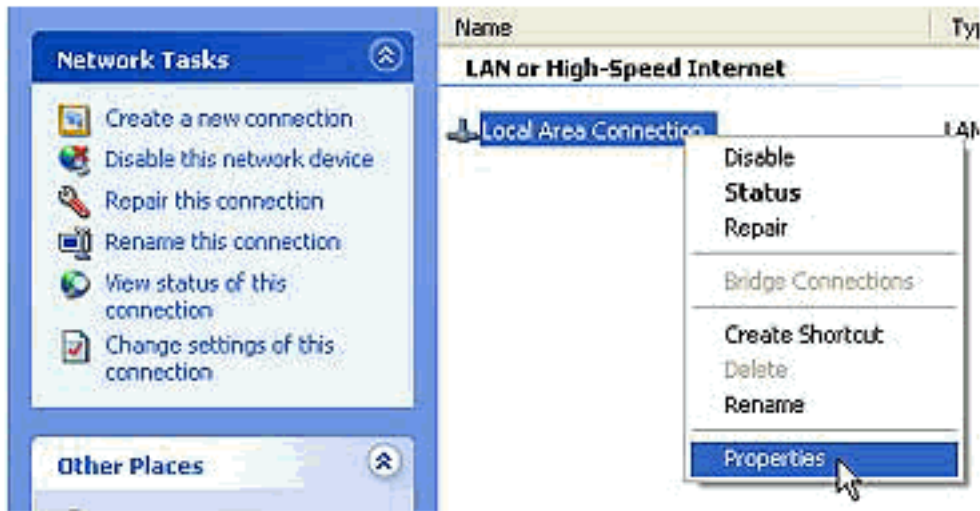
3. 보호가 필요한 LAN 또는 고속 인터넷 연결을 선택합니다(그림 4 참조).그림 4: 네트워크 작업 — LAN 또는 고속 인터넷 선택



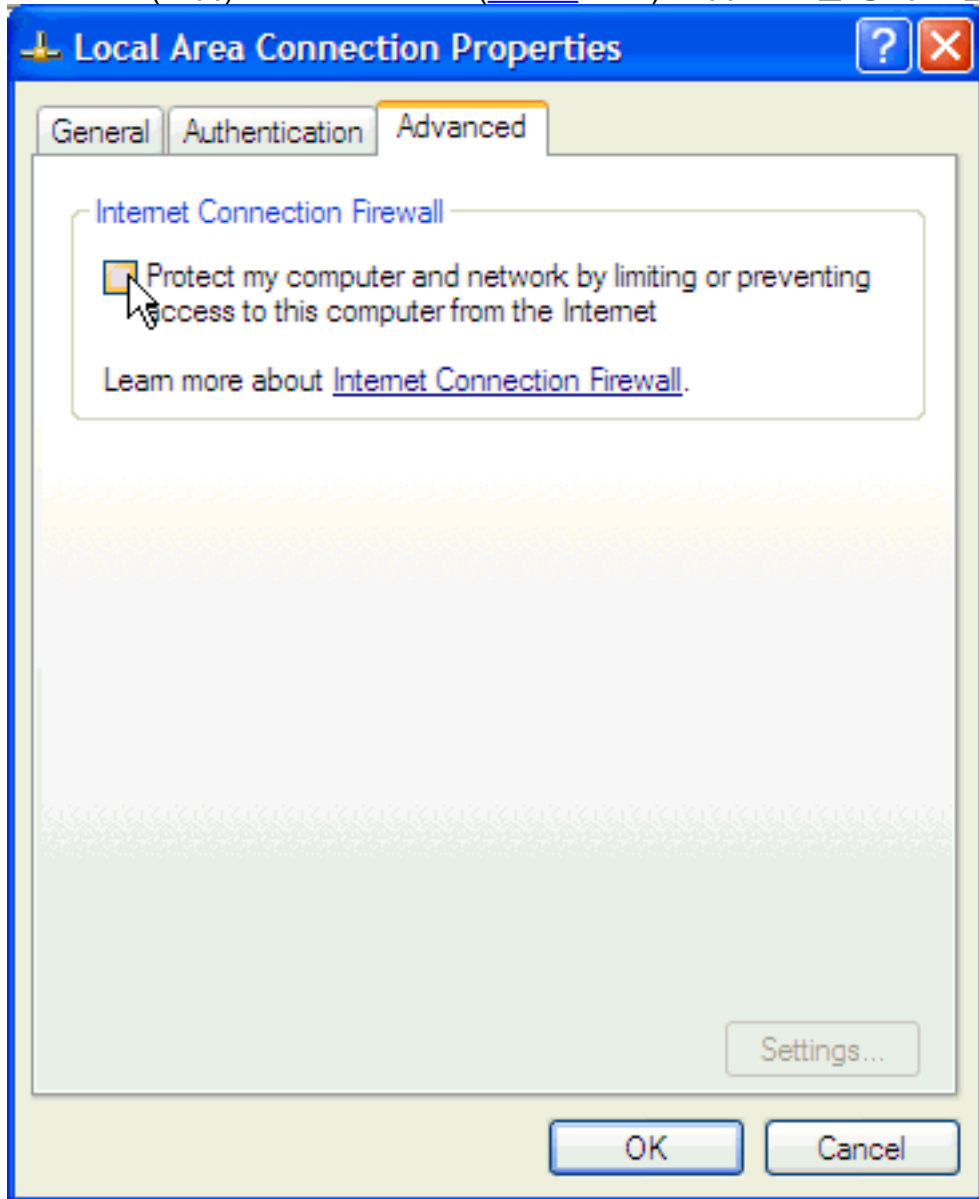
4. Network Tasks 옵션 목록에서 Change settings for this connection(이 연결에 대한 설정 변경) 확인란을 선택합니다(그림 5 참조).그림 5: 네트워크 작업 — 이 연결에 대한 설정 변경



5. Local Area Connection(로컬 영역 연결)을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
6. Properties(속성)를 선택합니다(그림 6 참조).그림 6: 네트워크 작업 — 속성



7. Advanced(고급) 탭을 클릭합니다(그림 7 참조).**그림 7: 로컬 영역 연결 속성**



8. ICF를 비활성화하려면 고급 탭 인터넷 연결 방화벽 영역의 인터넷 연결 방화벽 영역에서 이 컴퓨터에 대한 액세스를 제한하거나 차단하여 내 컴퓨터와 네트워크 보호 확인란의 선택을 취소합니다.

[관련 정보](#)

- [Cisco Supervisor Desktop에 표시되지 않는 에이전트](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)