

Utilización de Clientes de Cisco CRS con Microsoft Windows XP SP2

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Actualización de un PC que ya ejecuta Cisco CRS Client a Windows XP SP2](#)

[Cisco Agent Desktop y Cisco Supervisor Desktop](#)

[Cisco Agent Desktop con terminación de medios](#)

[Cisco Desktop Administrator](#)

[Instale un cliente de escritorio de Cisco en un PC que ya ejecute Windows XP SP2](#)

[Desbloquear aplicaciones](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los pasos que permiten que las aplicaciones cliente de Cisco Customer Response Solution (CRS) versiones 3.0, 3.1, 3.5 y 4.0 funcionen en un equipo que ejecute Microsoft Windows XP Service Pack (SP) 2 y en el que funcione Windows Firewall:

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Agent Desktop con terminación de medios
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator

Nota: Los pasos de este documento no son necesarios para el Editor de Cisco CRS o para el cliente de Informes históricos de Cisco CRS.

Este documento trata estos temas:

- [Actualización de un PC que ya ejecuta Cisco CRS Client a Windows XP SP2](#)
- [Instale un cliente de escritorio de Cisco en un PC que ya ejecute Windows XP SP2](#)
- [Desbloquear aplicaciones](#)

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

Convenciones

Consulte Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Actualización de un PC que ya ejecuta Cisco CRS Client a Windows XP SP2

En estas secciones se explican los pasos que debe seguir al instalar Windows XP SP2 en un PC en el que ya está instalado un cliente Cisco CRS:

- [Cisco Agent Desktop y Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop con terminación de medios](#)
- [Cisco Desktop Administrator](#)

Cisco Agent Desktop y Cisco Supervisor Desktop

Después de actualizar un PC a Windows XP SP2, un agente o supervisor verá una alerta de seguridad de Windows cuando intente iniciar sesión en Cisco Agent Desktop por primera vez o cuando se seleccione un equipo que utilice Cisco Supervisor Desktop.

- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows sin privilegios de administrador, la alerta le solicita:
`To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.`
En este caso, realice el procedimiento descrito en la sección [Desbloquear aplicaciones](#).
- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows con privilegios de administrador, la alerta le solicita:
`To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?`
En este caso, el agente o supervisor debe hacer clic en **Desbloquear** para continuar. Si el agente o supervisor hace clic en **Mantener bloqueo** o **Preguntarme más tarde**, varias funciones de Cisco Agent Desktop o Cisco Supervisor Desktop no funcionan correctamente. Realice el procedimiento descrito en la sección [Desbloquear aplicaciones](#) para corregir este problema.

Cisco Agent Desktop con terminación de medios

Después de actualizar un PC a Windows XP SP2, un agente o supervisor verá una alerta de seguridad de Windows durante el intento de iniciar sesión en Cisco Agent Desktop con terminación de medios por primera vez.

- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows sin privilegios de administrador, la

alerta le solicita:

To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

En este caso, realice el procedimiento descrito en [Unblock Applications](#).

- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows con privilegios de administrador, aparecerá esta alerta:

To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

En este caso, el agente o supervisor debe hacer clic en **Desbloquear** para continuar. Si el agente o supervisor hace clic en **Mantener bloqueo** o **Preguntarme más tarde**, varias funciones de Cisco Agent Desktop o Cisco Supervisor Desktop no funcionan correctamente. Además, el agente o supervisor no puede oír a las personas que llaman. Realice el procedimiento descrito en la sección [Desbloquear aplicaciones](#) para corregir este problema.

Nota: Si ha desbloqueado Cisco Agent Desktop pero no el módulo Media Termination, un agente o supervisor verá una alerta de seguridad de Windows para el módulo Media Termination la primera vez que se presenta una llamada. En este caso, el agente o supervisor debe hacer clic en **Desbloquear** para continuar. Si el agente o supervisor hace clic en **Mantener bloqueo** o **Preguntarme más tarde**, realice el procedimiento descrito en la sección [Desbloquear aplicaciones](#).

[Cisco Desktop Administrator](#)

Después de actualizar un PC a Windows XP SP2, un agente o supervisor verá una alerta de seguridad de Windows cuando intente acceder al administrador de escritorio de Cisco por primera vez.

- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows sin privilegios de administrador, la alerta le solicita:

To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

En este caso, realice el procedimiento descrito en la sección [Desbloquear aplicaciones](#).

- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows con privilegios de administrador, esta alerta le solicita:

To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

En este caso, el agente o supervisor debe hacer clic en **Desbloquear** para continuar. Si el agente o supervisor hace clic en **Mantener bloqueo** o **Preguntarme más tarde**, el Centro de llamadas lógico y otros datos no aparecen en el Cisco Desktop Administrator. Realice el procedimiento descrito en la sección [Desbloquear aplicaciones](#) para corregir este problema.

[Instale un cliente de escritorio de Cisco en un PC que ya ejecute Windows XP SP2](#)

Cuando instala Cisco Agent Desktop (con o sin terminación de medios), Cisco Supervisor Desktop o Cisco Desktop Administrator en un PC en el que Windows XP SP2 ya está instalado, aparece este mensaje:

Security Warning Message. The publisher could not be verified. Are you sure you want to run this software?

Cuando vea este mensaje, haga clic en **Yes** para continuar.

Después de actualizar un PC a Windows XP SP2, un agente o supervisor verá una alerta de seguridad de Windows en estas situaciones:

- Cuando intente iniciar sesión en Cisco Agent Desktop por primera vez.
- Cuando selecciona un equipo que utiliza Cisco Supervisor Desktop.
- Cuando estas acciones se realizan en Cisco Desktop Administrator: Inicie Cisco Desktop Administrator (para la aplicación Administrator.exe). Haga clic en Enterprise Data Configuration/Enterprise Data para la aplicación TSSPAdm. Intente guardar un código de motivo agregado en el nodo Configuración del escritorio/Códigos de motivo (para la aplicación SPLKView).

La alerta de seguridad de Windows varía. Depende de cómo haya iniciado sesión el agente o supervisor.

- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows sin privilegios de administrador, esta alerta le solicita:

To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

En este caso, realice el procedimiento descrito en la sección [Desbloquear aplicaciones](#).

- Si el agente o supervisor ha iniciado sesión en Windows con privilegios de administrador, esta alerta le solicita:

To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

En este caso, el agente o supervisor debe hacer clic en **Desbloquear** para continuar. Si el agente o supervisor hace clic en **Mantener bloqueo** o **Preguntarme más tarde**, varias funciones de Cisco Agent Desktop o Cisco Supervisor Desktop no funcionan correctamente. Además, un agente o supervisor no puede oír a las personas que llaman si se utiliza Terminación de medios y el Centro de llamadas lógico y otros datos no aparecen en Cisco Desktop Administrator. Realice el procedimiento descrito en [Unblock Applications](#) para corregir estos problemas.

Después de instalar Cisco Agent Desktop (con o sin terminación de medios) en un PC en el que Windows XP SP2 ya está instalado, y después de un reinicio, el sistema se cuelga cuando intenta conectarse al servidor IPCC proporcionando las credenciales de nombre de usuario/contraseña. En este caso, es posible que deba desactivar el firewall en el equipo con Windows XP.

[Desbloquear aplicaciones](#)

Complete estos pasos para desbloquear las aplicaciones:

1. Inicie sesión en el PC como administrador de Windows.
2. Seleccione Inicio > **Configuración** > **Panel de control** > **Centro de seguridad** > Firewall de Windows.
3. Haga clic en la ficha Excepciones.
4. Active una o varias de estas casillas de verificación en la ventana **Programa y Servicios**, según corresponda. Si no aparece una aplicación adecuada, haga clic en **Agregar programas** y busque: `c:/program files/cisco/desktop/bin` y seleccione el programa: **CallChat**: en todos los casos. **Cisco Agent Desktop**: en todos los casos. **Módulo MediaClient**: si Cisco

Supervisor Desktop se ejecuta en el PC.**Supervisor Log Viewer:** si Cisco Supervisor Desktop se ejecuta en el PC.**Cisco Desktop Administrator:** si Cisco Desktop Administrator se ejecuta en el PC.**SpkView:** si Cisco Desktop Administrator se ejecuta en el PC.**TSSPAdm:** si Cisco Desktop Administrator se ejecuta en el PC.

5. Click OK.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)