

Gebruik Cisco CRS-clients met Microsoft Windows XP SP2

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Upgradeer een pc die al Cisco CRS-client naar Windows XP SP2 uitvoert](#)

[Cisco Agent-desktop en Cisco supervisor desktop](#)

[Cisco Agent-desktop met media-beëindiging](#)

[Cisco-desktopbeheerder](#)

[Installeer een Cisco-desktopclient op een pc waarop Windows XP SP2 al wordt uitgevoerd
bloktoepassingen ongedaan maken](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document worden de stappen beschreven waarmee Cisco Customer Response Solutions (CRS) versies 3.0, 3.1, 3.5 en 4.0-clienttoepassingen kunnen functioneren op een PC met Microsoft Windows XP Service Pack (SP) 2 en waarin de Windows Firewall werkt:

- Cisco Agent-desktop
- Cisco Agent-desktop met media-beëindiging
- Cisco supervisor-desktop
- Cisco-desktopbeheerder

Opmerking: de stappen in dit document zijn niet vereist voor de Cisco CRS-editor of voor de Cisco CRS Historial Reporting client.

In dit document worden deze onderwerpen besproken:

- [Upgradeer een pc die al Cisco CRS-client naar Windows XP SP2 uitvoert](#)
- [Installeer een Cisco-desktopclient op een pc waarop Windows XP SP2 al wordt uitgevoerd](#)
- [bloktoepassingen ongedaan maken](#)

Voorwaarden

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

[Gebruikte componenten](#)

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

[Conventies](#)

Raadpleeg de [Cisco Technical Tips Convention](#) voor meer informatie over documentconventies.

[Upgradeer een pc die al Cisco CRS-client naar Windows XP SP2 uitvoert](#)

In deze secties wordt uitgelegd welke stappen u moet nemen wanneer u Windows XP SP2 op een pc installeert waarop een Cisco CRS-client al is geïnstalleerd:

- [Cisco Agent-desktop en Cisco supervisor desktop](#)
- [Cisco Agent-desktop met media-beëindiging](#)
- [Cisco-desktopbeheerder](#)

[Cisco Agent-desktop en Cisco supervisor desktop](#)

Nadat u een pc naar Windows XP SP2 hebt geupgrade, ziet een agent of supervisor een waarschuwing van de Veiligheid van Windows wanneer het voor het eerst probeert in te loggen op de Desktop van de Agent van Cisco of wanneer een team wordt geselecteerd dat de Desktop van de Supervisor van Cisco gebruikt.

- Als de agent of de toezichthouder zonder Administrator-rechten aan Windows is inlogd, wordt het alarm gestart:
`To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.`
Voer in dit geval de procedure uit die in het gedeelte [Toepassingen](#) verwijderen is beschreven.
- Als de agent of de toezichthouder met Administrator-rechten aan Windows is inlogd, wordt het alarm gestart:
`To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?`
In dit geval moet de agent of de toezichthouder op **Verwijderen** klikken om verder te gaan. Als de agent of de toezichthouder op de **knop Voorhouden blokkeren** of **later vragen** klikt, werken verschillende functies in de Cisco Agent-desktop of de Cisco Supervisor Desktop niet naar behoren. Voer de procedure uit die in het gedeelte [Toepassingen](#) verwijderen is beschreven om dit probleem op te lossen.

[Cisco Agent-desktop met media-beëindiging](#)

Nadat u een pc naar Windows XP SP2 hebt geupgrade, ziet een agent of supervisor een waarschuwing van de Veiligheid van Windows tijdens de poging om voor het eerst in te loggen op het Desktop van Cisco Agent met Beëindiging van de Media.

- Als de agent of de toezichthouder zonder Administrator-rechten aan Windows is inlogd, wordt

het alarm gestart:

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

Voer in dit geval de procedure uit die is beschreven onder [bloktoepassingen](#).

- Als de agent of de toezichthouder met administratorrechten inlogt bij Windows, verschijnt dit alarm:

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

In dit geval moet de agent of de toezichthouder op **Verwijderen** klikken om verder te gaan. Als de agent of de toezichthouder op de **knop Voorhouden blokkeren** of **later vragen** klikt, werken verschillende functies in de Cisco Agent-desktop of de Cisco Supervisor Desktop niet naar behoren. Bovendien is de agent of de toezichthouder niet in staat de bellers te horen. Voer de procedure uit die in het gedeelte [Toepassingen](#) verwijderen is beschreven om dit probleem op te lossen.

Opmerking: Als u de Cisco Agent-desktop hebt losgemaakt maar niet de Media Termination-module, ziet een agent of supervisor een Windows-beveiligingswaarschuwing voor de Media Termination-module de eerste keer dat een oproep wordt gepresenteerd. In dit geval moet de agent of de toezichthouder op **Verwijderen** klikken om verder te gaan. Als de agent of de supervisor op **de blokkering klikt** of **me later vraagt**, voert u de procedure uit die in het gedeelte [Toepassingen](#) verwijderen is beschreven.

[Cisco-desktopbeheerder](#)

Nadat u een upgrade van een pc naar Windows XP SP2 hebt uitgevoerd, ziet een agent of supervisor een waarschuwing van de Windows-beveiliging wanneer u voor het eerst probeert de Cisco-desktopbeheerder te bereiken.

- Als de agent of de toezichthouder zonder Administrator-rechten aan Windows is inlogd, wordt het alarm gestart:

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

Voer in dit geval de procedure uit die in het gedeelte [Toepassingen](#) verwijderen is beschreven.

- Als de agent of de toezichthouder met administratorrechten inlogt bij Windows, wordt dit alarm afgegaan:

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

In dit geval moet de agent of de toezichthouder op **Verwijderen** klikken om verder te gaan. Als de agent of de supervisor op **de blokkering klikt** of **me later vraagt**, verschijnen het Logical Call Center en andere gegevens niet in de Cisco-desktopbeheerder. Voer de procedure uit die in het gedeelte [Toepassingen](#) verwijderen is beschreven om dit probleem op te lossen.

[Installeer een Cisco-desktopclient op een pc waarop Windows XP SP2 al wordt uitgevoerd](#)

Wanneer u de Cisco Agent-desktop (met of zonder media Termination), de Cisco Supervisor Desktop, of de Cisco Desktopbeheerder op een PC waarop Windows XP SP2 al is geïnstalleerd, verschijnt dit bericht:

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

Klik op **Ja** om verder te gaan als u dit bericht ziet.

Nadat u een PC aan Windows XP SP2 hebt aangepast, ziet een agent of de toezichthouder een veiligheidswaarschuwing van Windows in deze situaties:

- Wanneer u voor het eerst probeert in te loggen op het Cisco Agent-bureaublad.
- Wanneer u een team selecteert dat de Cisco Supervisor Desktop gebruikt.
- Wanneer deze acties in de Cisco-desktopbeheerder worden uitgevoerd: Start Cisco-desktopbeheerder (voor de toepassing Administrator.exe). Klik op Enterprise Data Configuration/Enterprise Data voor de toepassing TSSPAdm. Probeer een code van de Reden op te slaan die u hebt toegevoegd onder het knooppunt Desktopconfiguratie/Reden (voor de toepassing SPLKView).

De veiligheidswaarschuwing van Windows varieert. Het hangt af van de manier waarop de agent of de toezichthouder is inlogd.

- Als de agent of de toezichthouder zonder administratorrechten aan Windows is aangemeld, leidt dit alarm:

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

Voer in dit geval de procedure uit die in het gedeelte [Toepassingen](#) verwijderen is beschreven.

- Als de agent of de toezichthouder met administratorrechten inlogt bij Windows, wordt dit alarm afgegaan:

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

In dit geval moet de agent of de toezichthouder op **Verwijderen** klikken om verder te gaan. Als de agent of de toezichthouder op de **knop Voorhouden blokkeren** of **later vragen** klikt, werken verschillende functies in de Cisco Agent-desktop of de Cisco Supervisor Desktop niet naar behoren. Daarnaast is een agent of supervisor niet in staat om callers te horen als Media Termination wordt gebruikt en het Logical Call Center en andere gegevens worden niet in de Cisco-desktopbeheerder weergegeven. Voer de procedure uit die is beschreven onder [bloktoepassingen](#) om deze problemen op te lossen.

Nadat u de Cisco Agent-desktop (met of zonder media Termination) op een PC installeert waarop Windows XP SP2 al geïnstalleerd is, en na een herstart, hangt het systeem wanneer u probeert verbinding te maken met de IPCC-server door de gebruikersnaam/het wachtwoord in te voeren. In dit geval moet u de firewall van Windows XP misschien uitschakelen.

[bloktoepassingen ongedaan maken](#)

Voltooi deze stappen om toepassingen te deblokken:

1. Meld u aan bij de pc als Windows-beheerder.
2. Selecteer **Start > Instellingen > Configuratiescherm > Security Center > Windows Firewall**.
3. Klik op het tabblad Exceptions.
4. Controleer een of meer van deze vakjes in het venster **Programma's en services**, indien van toepassing. Als er geen geschikte toepassing verschijnt, klikt u op **Software** en vervolgens

bladert u naar: `c:/programma files/cisco/desktop/bin` en selecteer het programma: **BelChat** - in alle gevallen. **Cisco Agent-desktop** - in alle gevallen. **MediaClient Module**-Als de Cisco Supervisor Desktop op de PC draait. **Supervisor Log Viewer** - Als de Cisco supervisor Desktop op de PC draait. **Cisco-desktopbeheerder** - Als de Cisco-desktopbeheerder op de pc draait. **SpkView**: als de Cisco-desktopbeheerder op de pc draait. **TSSPAdm**-Als de Cisco-desktopbeheerder op de pc draait.

5. Klik op **OK**.

[Gerelateerde informatie](#)

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)