

在Microsoft Windows XP SP2中使用Cisco CRS客户端

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[将已运行Cisco CRS客户端的PC升级到Windows XP SP2](#)

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

[带媒体终端的Cisco Agent Desktop](#)

[思科桌面管理员](#)

[在已运行Windows XP SP2的PC上安装Cisco桌面客户端](#)

[取消阻止应用](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍使思科客户响应解决方案(CRS)版本3.0、3.1、3.5和4.0客户端应用程序能够在运行Microsoft Windows XP Service Pack(SP)2的PC上运行以及Windows防火墙在其上运行的步骤：

- Cisco Agent Desktop
- 带媒体终端的Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop
- 思科桌面管理员

注意：本文档中的步骤对于Cisco CRS编辑器或Cisco CRS历史报表客户端不是必需的。

本文档讨论以下主题：

- [将已运行Cisco CRS客户端的PC升级到Windows XP SP2](#)
- [在已运行Windows XP SP2的PC上安装Cisco桌面客户端](#)
- [取消阻止应用](#)

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

[使用的组件](#)

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

[规则](#)

有关文档约定的更多信息，请参考 [Cisco 技术提示约定](#)。

[将已运行Cisco CRS客户端的PC升级到Windows XP SP2](#)

以下各节说明在已安装Cisco CRS客户端的PC上安装Windows XP SP2时必须执行的步骤：

- [Cisco Agent Desktop和Cisco Supervisor Desktop](#)
- [带媒体终端的Cisco Agent Desktop](#)
- [思科桌面管理员](#)

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

将PC升级到Windows XP SP2后，当Windows安全警报首次尝试登录Cisco Agent Desktop时或选择使用Cisco Supervisor Desktop的团队时，座席或主管会看到Windows安全警报。

- 如果座席或主管在没有管理员权限的情况下登录到Windows，则警报会提示：
To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.
在这种情况下，请执行“取消阻止应用程序”部分中[描述](#)的过程。
- 如果座席或主管以管理员权限登录到Windows，则警报会提示：
To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?
在这种情况下，座席或主管应单击“取消阻止”以继续。如果座席或主管单击Keep Blocking或Ask Me Later，则Cisco Agent Desktop或Cisco Supervisor Desktop中的各种功能无法正常工作。执行“取消阻止应用程序”[部分中描述](#)的过程以纠正此问题。

[带媒体终端的Cisco Agent Desktop](#)

将PC升级到Windows XP SP2后，座席或主管在首次尝试登录带媒体终止的Cisco Agent Desktop时看到Windows安全警报。

- 如果座席或主管在没有管理员权限的情况下登录到Windows，则警报会提示：
To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.
在这种情况下，请执行“取消阻止应用程序”[中描述的过程](#)。
- 如果座席或主管以管理员权限登录到Windows，则会显示以下警报：
To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?
在这种情况下，座席或主管应单击“取消阻止”以继续。如果座席或主管单击Keep Blocking或Ask Me Later，则Cisco Agent Desktop或Cisco Supervisor Desktop中的各种功能无法正常工作。此外，座席或主管无法听到来电者。执行“取消阻止应用程序”[部分中描述](#)的过程以纠正此问题。

注：如果您已解除Cisco Agent Desktop的阻止，但未解除Media Termination模块的阻止，则座席或主管在首次发出呼叫时会看到Media Termination模块的Windows安全警报。在这种情况下，座席或主管应单击“取消阻止”以继续。如果座席或主管单击Keep Blocking或Ask Me Later，请执行[Unblock Applications](#)部分中描述的操作步骤。

[思科桌面管理员](#)

将PC升级到Windows XP SP2后，当您首次尝试访问Cisco桌面管理员时，座席或主管会看到Windows安全警报。

- 如果座席或主管在没有管理员权限的情况下登录到Windows，则警报会提示：

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

在这种情况下，请执行“取消阻止应用程序”部分中[描述的](#)过程。

- 如果座席或主管以管理员权限登录到Windows，此警报会提示：

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

在这种情况下，座席或主管应单击“取消阻止”以继续。如果座席或主管单击Keep Blocking或Ask Me Later，则逻辑呼叫中心和其他数据不会显示在Cisco Desktop Administrator中。执行“取消阻止应用程序”[部分中描述的](#)过程以纠正此问题。

[在已运行Windows XP SP2的PC上安装Cisco桌面客户端](#)

在已安装Windows XP SP2的PC上安装Cisco Agent Desktop（带或不带Media Termination）、Cisco Supervisor Desktop或Cisco Desktop Administrator时，将显示以下消息：

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

看到此消息后，单击是继续。

将PC升级到Windows XP SP2后，代理或主管会在以下情况下看到Windows安全警报：

- 首次尝试登录Cisco Agent Desktop时。
- 当您选择使用Cisco Supervisor Desktop的团队时。
- 在思科桌面管理员中执行这些操作时：启动Cisco Desktop Administrator（用于应用Administrator.exe）。点击应用TSSPAdm的企业数据配置/企业数据。尝试保存您在“桌面配置/原因代码”节点下添加的原因代码（对于应用程序SPLKView）。

Windows安全警报视情况而定。这取决于座席或主管的登录方式。

- 如果座席或主管在没有管理员权限的情况下登录到Windows，则此警报会提示：

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

在这种情况下，请执行“取消阻止应用程序”部分中[描述的](#)过程。

- 如果座席或主管以管理员权限登录到Windows，此警报会提示：

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

在这种情况下，座席或主管应单击“取消阻止”以继续。如果座席或主管单击Keep Blocking或Ask Me Later，则Cisco Agent Desktop或Cisco Supervisor Desktop中的各种功能无法正常工

作。此外，如果使用媒体终端，并且逻辑呼叫中心和其他数据不显示在思科桌面管理员中，座席或主管将无法听到呼叫者。执行“取消阻止应用程序”[中描述的](#)过程以更正这些问题。

在已安装Windows XP SP2的PC上安装Cisco Agent Desktop（带或不带Media Termination）后，重新启动后，当您尝试通过提供用户名/密码凭证连接到IPCC服务器时，系统将挂起。在这种情况下，您可能需要在Windows XP计算机上禁用防火墙。

[取消阻止应用](#)

完成以下步骤以取消阻止应用：

1. 以Windows管理员身份登录PC。
2. 选择“开始”>“设置”>“控制面板”>“安全中心”> Windows Firewall。
3. 单击“例外”选项卡。
4. 在“计划和服务”窗口中选中一个或多个复选框。如果未显示适当的应用程序，请单击“添加程序”，然后浏览到：`c:/program files/cisco/desktop/bin`并选择程序：**CallChat** — 在所有情况下。**Cisco Agent Desktop** — 在所有情况下。**MediaClient Module** — 如果Cisco Supervisor Desktop在PC上运行。**Supervisor日志查看器** — 如果Cisco Supervisor Desktop在PC上运行。**Cisco Desktop Administrator** — 如果Cisco Desktop Administrator在PC上运行。**SpkView** — 如果Cisco桌面管理员在PC上运行。**TSSPAdm** — 如果Cisco桌面管理员在PC上运行。
5. Click OK.

[相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)