

# Utilización de Clientes de Cisco CRS con Microsoft Windows XP SP2

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

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

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

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

[Cisco Desktop Administrator](#)

[Instale a Cisco Desktop Client en un PC que ejecute ya Windows XP SP2](#)

[Desbloquee las aplicaciones](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe los pasos que permiten el 3.0 de las versiones de la solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS), 3.1, 3.5, y 4.0 aplicaciones de cliente para funcionar en un PC que funcione con el Service Pack del Microsoft Windows XP (SP) 2 y en cuál firewall de Windows actúa:

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

**Nota:** Los pasos en este documento no se requieren para el Editor CRS de Cisco o para el cliente de Informes históricos CRS de Cisco.

Este documento discute estos temas:

- [Actualice un PC que ya ejecuta un CRS Client de Cisco a Windows XP SP2](#)
- [Instale a Cisco Desktop Client en un PC que ejecute ya Windows XP SP2](#)
- [Desbloquee las aplicaciones](#)

## [prerrequisitos](#)

## [Requisitos](#)

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.

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

Estas secciones explican los pasos que usted debe tomar cuando usted instala Windows XP SP2 en un PC en el cual un Cliente CRS de Cisco esté instalado ya:

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

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

Después de que usted actualice un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisor ve una alerta de seguridad de Windows cuando intenta iniciar sesión al Cisco Agent Desktop por primera vez o cuando seleccionan a un equipo que utiliza al Supervisor de escritorio de Cisco.

- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows sin los privilegios de administrador, la alerta indica: `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 de las [aplicaciones del despejado](#).
- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows con los privilegios de administrador, la alerta indica: `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 el supervisor debe hacer clic **desbloquea** para continuar. Si los tecleros del agente o del supervisor **guardan el bloquear** o **me preguntan más adelante**, las diversas características en el Cisco Agent Desktop o el Supervisor de escritorio de Cisco no trabajan correctamente. Realice el procedimiento descrito en la sección de las [aplicaciones del despejado](#) para corregir este problema.

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

Después de que usted actualice un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisor ve una alerta de seguridad de Windows durante la tentativa de iniciar sesión al Cisco Agent Desktop con la terminación de medios por primera vez.

- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows sin los privilegios de administrador, la alerta indica: `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 debajo [desbloqueen las aplicaciones](#).
- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows con los privilegios de administrador, esta alerta aparece: `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 el supervisor debe hacer clic **desbloquea** para continuar. Si los tecleos del agente o del supervisor **guardan el bloquear o me preguntan más adelante**, las diversas características en el Cisco Agent Desktop o el Supervisor de escritorio de Cisco no trabajan correctamente. Además, el agente o el supervisor no puede oír a los llamadores. Realice el procedimiento descrito en la sección de las [aplicaciones del despejado](#) para corregir este problema.

**Nota:** Si usted ha desbloqueado el Cisco Agent Desktop pero no el módulo de la terminación de medios, un agente o un supervisor ve una alerta de seguridad de Windows para el módulo de la terminación de medios la primera vez que se presenta una llamada. En este caso, el agente o el supervisor debe hacer clic **desbloquea** para continuar. Si los tecleos del agente o del supervisor **guardan el bloquear o me preguntan más adelante**, realice el procedimiento descrito en la sección de las [aplicaciones del despejado](#).

## [Cisco Desktop Administrator](#)

Después de que usted actualice un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisor ve una alerta de seguridad de Windows cuando usted intenta acceder al administrador del escritorio de Cisco por primera vez.

- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows sin los privilegios de administrador, la alerta indica: `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 de las [aplicaciones del despejado](#).
- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows con los privilegios de administrador, los prompts de 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 el supervisor debe hacer clic **desbloquea** para continuar. Si los tecleos del agente o del supervisor **guardan el bloquear o me preguntan más adelante**, el centro de llamadas lógico y otros datos no aparece en el administrador del escritorio de Cisco. Realice el procedimiento descrito en la sección de las [aplicaciones del despejado](#) para corregir este problema.

## [Instale a Cisco Desktop Client en un PC que ejecute ya Windows XP SP2](#)

Cuando usted instala el Cisco Agent Desktop (con o sin la terminación de medios), el Supervisor de escritorio de Cisco, o al administrador del escritorio de Cisco en un PC en el cual Windows XP SP2 esté instalado ya, este mensaje aparece:

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

Cuando usted ve este mensaje, haga clic **sí** para continuar.

Después de que usted actualice un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisor ve una alerta de seguridad de Windows en estas situaciones:

- Cuando usted intenta iniciar sesión al Cisco Agent Desktop por primera vez.
- Cuando usted selecciona a un equipo que utilice al Supervisor de escritorio de Cisco.
- Cuando estas acciones se realizan en el administrador del escritorio de Cisco:Administrador del escritorio de Cisco del lanzamiento (para la aplicación Administrator.exe). Tecleo Enterprise Data Configuration (Configuración de Enterprise Data)/datos de la empresa para la aplicación TSSPAdm. Tentativa de salvar un código de motivo que usted agregó bajo nodo de la configuración del escritorio/de los códigos de motivo (para aplicación SPLKView).

La alerta de seguridad de Windows varía. Depende de cómo abren una sesión al agente o al supervisor.

- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows sin los privilegios de administrador, los prompts de esta alerta: `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 de las [aplicaciones del despejado](#).
- Si abren una sesión al agente o al supervisor a Windows con los privilegios de administrador, los prompts de 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 el supervisor debe hacer clic **desbloquea** para continuar. Si los tecleos del agente o del supervisor **guardan el bloquear o me preguntan más adelante**, las diversas características en el Cisco Agent Desktop o el Supervisor de escritorio de Cisco no trabajan correctamente. Además, un agente o un supervisor no puede oír a los llamadores si se utiliza la terminación de medios, y el centro de llamadas lógico y otros datos no aparece en el administrador del escritorio de Cisco. Realice el procedimiento descrito debajo [desbloquean las aplicaciones](#) para corregir estos problemas.

Después de que usted instale el Cisco Agent Desktop (con o sin la terminación de medios) en un PC en el cual Windows XP SP2 esté instalado ya, y después de una reinicialización, los bloqueos del sistema cuando usted intenta conectar con el servidor IPCC proporcionando a los credenciales de nombre de usuario/contraseña. En este caso, usted puede ser que necesite inhabilitar el Firewall en la máquina de Windows XP.

## [Desbloquee las aplicaciones](#)

Complete estos pasos para desbloquear las aplicaciones:

1. Inicie sesión al PC como el administrador de Windows.
2. Seleccione el **centro del > Security (Seguridad) del Start (Inicio) > Settings (Configuración) > Control panel (Panel de control) > firewall de Windows**.
3. Haga clic la lengüeta de las excepciones.
4. Marque uno o más de estas casillas de verificación en el **programa y mantiene la ventana**, como apropiado. Si no aparece una aplicación apropiada, el tecleo **agrega los programas**, y **hojea a:** `c: /program clasifía/Cisco/escritorio/compartimiento` y selecciona el programa: **CallChat** — En todos los casos. **Cisco Agent Desktop** — En todos los

casos.**Módulo MediaClient** — Si el Supervisor de escritorio de Cisco se ejecuta en el PC.**Log Viewer del supervisor** — Si el Supervisor de escritorio de Cisco se ejecuta en el PC.**Administrador del escritorio de Cisco** — Si el administrador del escritorio de Cisco se ejecuta en el PC.**SplkView** — Si el administrador del escritorio de Cisco se ejecuta en el PC.**TSSPAdm** — Si el administrador del escritorio de Cisco se ejecuta en el PC.

5. Haga clic en OK.

## [Información Relacionada](#)

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