

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 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. 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 tecléos 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. Click OK.

[Información Relacionada](#)

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