

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Améliorez un PC qui exécute déjà le client de Cisco CRS aux Windows XP SP2](#)

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

[Cisco Agent Desktop avec la terminaison multimédias](#)

[Cisco Desktop Administrator](#)

[Installez un client de bureau de Cisco sur un PC qui exécute déjà des Windows XP SP2](#)

[Débloquez les applications](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit les étapes qui permettent des versions 3.0 du Cisco Customer Response Solution (CRS), 3.1, 3.5, et 4.0 applications de client pour fonctionner sur un PC qui exécute le Service Pack de Microsoft Windows XP (fournisseur de services) 2 et sur ce qui le pare-feu Windows actionne :

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Agent Desktop avec la terminaison multimédias
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator

Remarque: Les étapes dans ce document ne sont pas exigées pour l'éditeur de Cisco CRS ou pour le client de rapport historique de Cisco CRS.

Ce document discute ces thèmes :

- [Améliorez un PC qui exécute déjà le client de Cisco CRS aux Windows XP SP2](#)
- [Installez un client de bureau de Cisco sur un PC qui exécute déjà des Windows XP SP2](#)
- [Débloquez les applications](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Améliorez un PC qui exécute déjà le client de Cisco CRS aux Windows XP SP2](#)

Ces sections expliquent les étapes que vous devez prendre quand vous installez des Windows XP SP2 sur un PC sur lequel un client de Cisco CRS est déjà installé :

- [Cisco Agent Desktop et Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop avec la terminaison multimédias](#)
- [Cisco Desktop Administrator](#)

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

Après que vous amélioriez un PC aux Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de protection windows quand il tente d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop pour la première fois ou quand une équipe est sélectionnée qui utilise le Cisco Supervisor Desktop.

- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows sans privilèges d'administrateur, l'alerte incite : Dans ce cas, exécutez la procédure décrite dans la section d'[applications de débloquent](#).
- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows avec des privilèges d'administrateur, l'alerte incite : Dans ce cas, l'agent ou le superviseur devrait cliquer sur **débloquent** pour continuer. Si les clics d'agent ou de superviseur **continuent à bloquer** ou **me demandent plus tard**, les diverses caractéristiques dans le Cisco Agent Desktop ou le Cisco Supervisor Desktop ne fonctionnent pas correctement. Exécutez la procédure décrite dans la section d'[applications de débloquent](#) pour corriger ce problème.

[Cisco Agent Desktop avec la terminaison multimédias](#)

Après que vous amélioriez un PC aux Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de protection windows pendant la tentative d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop avec la terminaison multimédias pour la première fois.

- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows sans privilèges d'administrateur, l'alerte incite : Dans ce cas, exécutez la procédure décrite dessous [débloquent des applications](#).
- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows avec des privilèges d'administrateur, cette alerte apparaît : Dans ce cas, l'agent ou le superviseur devrait cliquer sur **débloquent** pour continuer. Si les clics d'agent ou de superviseur **continuent à bloquer** ou **me demandent plus tard**, les diverses caractéristiques dans le Cisco Agent Desktop ou le Cisco Supervisor Desktop ne fonctionnent pas correctement. En outre, l'agent ou le superviseur ne peuvent pas entendre des appelants. Exécutez la procédure décrite dans la section d'[applications de débloquent](#) pour corriger ce problème.

Remarque: Si vous avez débloquent le Cisco Agent Desktop mais pas le module de terminaison multimédias, un agent ou un superviseur voit une alerte de protection windows pour le module de terminaison multimédias la première fois qu'un appel est présenté. Dans ce cas, l'agent ou le

superviseur devrait cliquer sur **débloquer** pour continuer. Si les clics d'agent ou de superviseur **continuent à bloquer** ou **me demandent plus tard**, exécutez la procédure décrite dans la section [d'applications de débloquent](#).

[Cisco Desktop Administrator](#)

Après que vous amélioriez un PC aux Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de protection windows quand vous tentez d'accéder à Cisco Desktop Administrator pour la première fois.

- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows sans privilèges d'administrateur, l'alerte incite : Dans ce cas, exécutez la procédure décrite dans la section [d'applications de débloquent](#).
- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows avec des privilèges d'administrateur, des demandes de cette alerte : Dans ce cas, l'agent ou le superviseur devrait cliquer sur **débloquer** pour continuer. Si les clics d'agent ou de superviseur **continuent à bloquer** ou **me demandent plus tard**, le centre d'appels logique et d'autres données n'apparaît pas à Cisco Desktop Administrator. Exécutez la procédure décrite dans la section [d'applications de débloquent](#) pour corriger ce problème.

[Installez un client de bureau de Cisco sur un PC qui exécute déjà des Windows XP SP2](#)

Quand vous installez le Cisco Agent Desktop (avec ou sans la terminaison multimédias), le Cisco Supervisor Desktop, ou le Cisco Desktop Administrator sur un PC sur lequel des Windows XP SP2 sont déjà installés, ce message apparaît :

Quand vous voyez ce message, cliquez sur **oui** pour continuer.

Après que vous amélioriez un PC aux Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de protection windows dans ces situations :

- Quand vous tentez d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop pour la première fois.
- Quand vous sélectionnez une équipe qui utilise le Cisco Supervisor Desktop.
- Quand ces actions sont exécutées à Cisco Desktop Administrator : Lancement Cisco Desktop Administrator (pour l'application Administrator.exe). Cliquez sur la configuration des informations de l'entreprise/informations de l'entreprise pour l'application TSSPAdm. Tentative de sauvegarder code de raison que vous avez ajouté sous le noeud de bureau de configuration/codes de raison (pour l'application SPLKView).

L'alerte de protection windows varie. Il dépend de la façon dont l'agent ou le superviseur est ouvert une session.

- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows sans privilèges d'administrateur, des demandes de cette alerte : Dans ce cas, exécutez la procédure décrite dans la section [d'applications de débloquent](#).
- Si l'agent ou le superviseur est ouvert une session à Windows avec des privilèges d'administrateur, des demandes de cette alerte : Dans ce cas, l'agent ou le superviseur devrait cliquer sur **débloquer** pour continuer. Si les clics d'agent ou de superviseur **continuent à**

bloquer ou **me demandent plus tard**, les diverses caractéristiques dans le Cisco Agent Desktop ou le Cisco Supervisor Desktop ne fonctionnent pas correctement. En outre, un agent ou un superviseur ne peut pas entendre des appelants si la terminaison multimédias est utilisée, et le centre d'appels logique et d'autres données n'apparaît pas à Cisco Desktop Administrator. Exécutez la procédure décrite dessous [débloquent des applications](#) pour corriger ces problèmes.

Après que vous installez le Cisco Agent Desktop (avec ou sans la terminaison multimédias) sur un PC sur lequel des Windows XP SP2 sont déjà installés, et après qu'une réinitialisation, le système s'arrête quand vous essayez de se connecter au serveur IPCC en fournissant les qualifications de nom d'utilisateur/mot de passe. Dans ce cas, vous pourriez devoir désactiver le Pare-feu sur l'ordinateur Windows XP.

[Débloquez les applications](#)

Terminez-vous ces étapes pour débloquer des applications :

1. Procédure de connexion au PC en tant qu'administrateur de Windows.
2. Sélectionnez le **début** > les **configurations** > le **panneau de configuration** > le **centre** > le **pare-feu Windows de Sécurité**.
3. Cliquez sur l'onglet d'exceptions.
4. Vérifiez un ou plusieurs de ces cases dans le **programme** et **entretenez la fenêtre**, comme approprié. Si une application appropriée n'apparaît pas, cliquez sur **Add les programmes**, et parcourez à : `c : /program classe/Cisco/appareil de bureau/coffre` et sélectionne le programme : **CallChat** ? Dans des tous les cas. **Cisco Agent Desktop** ? Dans des tous les cas. **Module de MediaClient** ? Si le Cisco Supervisor Desktop fonctionne sur le PC. **Visualiseur de log de superviseur** ? Si le Cisco Supervisor Desktop fonctionne sur le PC. **Cisco Desktop Administrator** ? Si Cisco Desktop Administrator fonctionne sur le PC. **SplkView** ? Si Cisco Desktop Administrator fonctionne sur le PC. **TSSPAdm** ? Si Cisco Desktop Administrator fonctionne sur le PC.
5. Cliquez sur **OK**.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)