

# Microsoft Windows XP SP2 での Cisco CRS クライアントの使用

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[すでに Cisco CRS クライアントが実行されている PC を Windows XP SP2 にアップグレードする](#)

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

[Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Desktop Administrator](#)

[すでに Windows XP SP2 が実行されている PC にシスコのデスクトップ クライアントをインストールする](#)

[アプリケーションのブロック解除](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Microsoft Windows XP の Service Pack ( SP ) 2 を実行し、Windows ファイアウォールが動作する PC で Cisco Customer Response Solution ( CRS ) バージョン 3.0、3.1、3.5、および 4.0 のクライアント アプリケーションを動作させる手順について説明します。

- Cisco Agent Desktop
- Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator

注: このドキュメントの手順は、Cisco CRS Editor または Cisco CRS Historical Reporting Client では不要です。

このドキュメントでは、次の項目について説明します。

- [すでに Cisco CRS クライアントが実行されている PC を Windows XP SP2 にアップグレードする](#)
- [すでに Windows XP SP2 が実行されている PC にシスコのデスクトップ クライアントをインストールする](#)
- [アプリケーションのブロック解除](#)

## 前提条件

## 要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

## 使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## すでに Cisco CRS クライアントが実行されている PC を Windows XP SP2 にアップグレードする

ここでは、Cisco CRS クライアントがすでにインストールされている PC で Windows XP SP2 をインストールする際に必要なステップを示します。

- [Cisco Agent Desktop と Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Desktop Administrator](#)

## Cisco Agent Desktop と Cisco Supervisor Desktop

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、Cisco Agent Desktop に初めてログインを試みた時点、または Cisco Supervisor Desktop を使用するチームを選択した時点で、エージェントやスーパーバイザには Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが出されます。To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。
- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが出されます。To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Cisco Agent Desktop または Cisco Supervisor Desktop のさまざまな機能は正しく動作しません。この問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」セクションで説明されている手順を実行します。

## Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、Media Termination を伴う Cisco Agent

Desktop に初めてログインする際、エージェントまたはスーパーバイザに対して Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが表示されます。To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」で説明されている手順を実行します。
- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、次のようなアラートが表示されます。To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Cisco Agent Desktop または Cisco Supervisor Desktop のさまざまな機能は正しく動作しません。さらに、エージェントまたはスーパーバイザは、発信者の音声を聞くことができません。この問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」セクションで説明されている手順を実行します。

注: Media Termination モジュールではなく Cisco Agent Desktop をブロック解除した場合、コールが初めて表示される際に、エージェントまたはスーパーバイザに、Media Termination モジュールに関する Windows のセキュリティの警告が表示されます。この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。

## [Cisco Desktop Administrator](#)

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、Cisco Desktop Administrator に初めてアクセスしようとする、エージェントまたはスーパーバイザには Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが表示されます。To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。
- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、次のアラートが表示されます。To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Logical Call Center や他のデータが Cisco Desktop Administrator に表示されません。この問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」セクションで説明されている手順を実行します。

## [すでに Windows XP SP2 が実行されている PC にシスコのデスクトップクライアントをインストールする](#)

Windows XP SP2 がすでにインストールされている PC で、Cisco Agent Desktop ( Media Termination がある場合とない場合 )、Cisco Supervisor Desktop、Cisco Desktop Administrator をインストールすると、次のメッセージが表示されます。

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

このメッセージが表示されたら、[Yes] をクリックして続行します。

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、以下の状況で、エージェントまたはスーパーバイザに Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- Cisco Agent Desktop に初めてログインしようとした場合。
- Cisco Supervisor Desktop を使用するチームを選択した場合。
- Cisco Desktop Administrator で以下のアクションが実行された場合。Cisco Desktop Administrator を起動する ( アプリケーション Administrator.exe )。[Enterprise Data Configuration/Enterprise Data] をクリックする ( アプリケーション TSSPAdm )。[Desktop Configuration]/[Reason Codes] ノードで追加した理由コードを保存しようとする ( アプリケーション SPLKView )。

さまざまな Windows のセキュリティの警告が表示されます。これは、エージェントまたはスーパーバイザのログイン方法に応じて異なります。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、次の警告が表示されます。To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。
- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、次のアラートが表示されます。To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Cisco Agent Desktop または Cisco Supervisor Desktop のさまざまな機能は正しく動作しません。また、Media Termination を使用している場合はエージェントまたはスーパーバイザは発信者の音声を聞くことができず、Logical Call Center や他のデータが Cisco Destop Administrator に表示されません。これらの問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」で説明されている手順を実行します。

Windows XP SP2 がすでにインストールされている PC に Cisco Agent Desktop ( Media Termination がある場合とない場合 ) をインストールした後、かつリブートした後、ユーザ名/パスワード クレデンシャルを入力することにより IPCC サーバに接続を試みると、システムがハングします。この場合、Windows XP マシンのファイアウォールを無効にする必要があります。

## [アプリケーションのブロック解除](#)

アプリケーションのブロックを解除するには、次の手順を実行してください。

1. Windows の管理者として PC にログインします。
2. [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Security Center] > [Windows Firewall] を選択します。
3. [Exceptions] タブをクリックします。
4. [Program and Services] ウィンドウで、以下のチェックボックスのうち該当するもの 1 つ以

上をオンにします。適切なアプリケーションが表示されていない場合、[Add Programs] をクリックし、次の場所を参照します。 c: //program files/cisco/desktop/bin。次に、プログラムを選択します。**CallChat** — すべての場合。**Cisco Agent Desktop** — すべての場合。**MediaClient モジュール** — Cisco Supervisor Desktop が PC 上で実行されている場合。**Supervisor Log Viewer** — Cisco Supervisor Desktop が PC 上で実行されている場合。**Cisco Desktop Administrator** — Cisco Desktop Administrator が PC 上で実行されている場合。**SplkView** — Cisco Desktop Administrator が PC 上で実行されている場合。**TSSPAdm** — Cisco Desktop Administrator が PC 上で実行されている場合。

5. [OK] をクリックします。

## **関連情報**

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)