

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

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Windows XP SP2 に既に Cisco CRS クライアントを実行している PC をアップグレードして下さい](#)

[Cisco Agent Desktop および Cisco スーパーバイザ デスクトップ](#)

[メディア終了を用いる Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Desktop Administrator](#)

[既に Windows XP SP2 を実行している PC で Cisco デスクトップ クライアントをインストールして下さい](#)

[アプリケーションを非ブロック化して下さい](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

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
- メディア終了を用いる Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator

注: Cisco CRS エディタまたは Cisco CRS Historial レポート クライアントにこの資料のステップが必要となりません。

この資料はこれらのトピックを説明します:

- [Windows XP SP2 に既に Cisco CRS クライアントを実行している PC をアップグレードして下さい](#)
- [既に Windows XP SP2 を実行している PC で Cisco デスクトップ クライアントをインストールして下さい](#)
- [アプリケーションを非ブロック化して下さい](#)

[前提条件](#)

要件

このドキュメントに関しては個別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。

Windows XP SP2 に既に Cisco CRS クライアントを実行している PC をアップグレードして下さい

これらのセクションは Cisco CRS クライアントが既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とき踏む必要があるステップを説明します:

- [Cisco Agent Desktop および Cisco スーパーバイザ デスクトップ](#)
- [メディア終了を用いる Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Desktop Administrator](#)

Cisco Agent Desktop および Cisco スーパーバイザ デスクトップ

Windows XP SP2 に PC をアップグレードした後、Cisco Agent Desktop にログインにはじめて試みるか、または Cisco スーパーバイザ デスクトップを使用するチームが選択されるときエージェントかスーパーバイザは Windows セキュリティ警報を見ます。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権なしで Windows にログオンされる場合、アラートはプロンプト表示します:

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、[非ブロック化アプリケーション](#) セクションに説明があるプロシージャを行って下さい。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権の Windows にログオンされる場合、アラートはプロンプト表示します:

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、エージェントかスーパーバイザは続くために『Unblock』をクリックする必要があります。エージェントかスーパーバイザが**保存ブロック**をクリックするか、または私に以降を頼む場合、Cisco Cisco Agent Desktop またはスーパーバイザ デスクトップのさまざまな機能はきちんと動作しません。この問題を訂正するために[非ブロック化アプリケーション](#) セクションに説明があるプロシージャを行って下さい。

メディア終了を用いる Cisco Agent Desktop

Windows XP SP2 に PC をアップグレードした後、エージェントかスーパーバイザはメディア終了を用いる Cisco Agent Desktop にログインに試みの間に Windows セキュリティ警報をはじめて見ます。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権なしで Windows にログオンされる場合、アラートはプロンプト表示します:

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、記述されているプロシージャを[非ブロック化しますアプリケーション](#)を行って下さい。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権の Windows にログオンされる場合、このアラートは現われます:

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、エージェントかスーパーバイザは続くために『Unblock』をクリックする必要があります。エージェントかスーパーバイザが**保存ブロッキング**をクリックするか、または**私に以降を頼む**場合、Cisco Cisco Agent Desktop またはスーパーバイザ デスクトップのさまざまな機能はきちんと動作しません。さらに、エージェントかスーパーバイザは発信者を聞くことができません。この問題を訂正するために[非ブロック化アプリケーション](#) セクションに説明があるプロシージャを行って下さい。

注: Cisco Agent Desktop ないメディア終了モジュールを非ブロック化したか、場合、コールが示される時最初にエージェントかスーパーバイザはメディア終了モジュールについては Windows セキュリティ警報を見ます。この場合、エージェントかスーパーバイザは続くために『Unblock』をクリックする必要があります。エージェントかスーパーバイザが**保存ブロッキング**をクリックするか、または**私に以降を頼む**場合、[非ブロック化アプリケーション](#) セクションに説明があるプロシージャを行って下さい。

Cisco Desktop Administrator

Windows XP SP2 に PC をアップグレードした後、Cisco デスクトップ管理者にはじめてアクセスするように試みるときエージェントかスーパーバイザは Windows セキュリティ警報を見ます。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権なしで Windows にログオンされる場合、アラートはプロンプト表示します:

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、[非ブロック化アプリケーション](#) セクションに説明があるプロシージャを行って下さい。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権の Windows にログオンされる場合、このアラート プロンプト:

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、エージェントかスーパーバイザは続くために『Unblock』をクリックする必要があります。エージェントかスーパーバイザが**保存ブロッキング**をクリックするか、または**私に以降を頼む**場合、論理的なコールセンターおよび他のデータは Cisco デスクトップ 管理者に現われません。この問題を訂正するために[非ブロック化アプリケーション](#) セクションに説明があるプロシージャを行って下さい。

既に Windows XP SP2 を実行している PC で Cisco デスクトッ

クライアントをインストールして下さい

Windows XP が SP2 既にインストールされている PC で Cisco Agent Desktop (メディア終了の有無にかかわらず)、Cisco スーパーバイザ デスクトップ、または Cisco デスクトップ管理者をインストールするとき、このメッセージが現れます:

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るとき、続くために『Yes』をクリックして下さい。

Windows XP SP2 に PC をアップグレードした後、エージェントかスーパーバイザは Windows セキュリティ警報をこの場合見ます:

- Cisco Agent Desktop にログインにはじめて試みる時。
- Cisco スーパーバイザ デスクトップを使用するチームを選択する時。
- これらの操作が Cisco デスクトップ管理者で実行された時:起動 Cisco デスクトップ管理者 (アプリケーション Administrator.exe のために)。アプリケーション TSSPAdm のデータ設定/エンタープライズ データを『Enterprise』をクリックして下さい。デスクトップ設定/理由コード ノードの下で追加した理由コードを保存するように試みて下さい (アプリケーション SPLKView のために)。

Windows セキュリティ警報は変わります。それはエージェントかスーパーバイザがログオンされるかによって決まります。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権なしで Windows にログオンされる場合、このアラート プロンプト:

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、[非ブロック化アプリケーション](#) セクションに説明があるプロシージャを行って下さい。

- エージェントかスーパーバイザがアドミニストレーター特権の Windows にログオンされる場合、このアラート プロンプト:

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、エージェントかスーパーバイザは続くために『Unblock』をクリックする必要があります。エージェントかスーパーバイザが**保存ブロック**をクリックするか、または**私に以降を頼む**場合、Cisco Cisco Agent Desktop またはスーパーバイザ デスクトップのさまざまな機能はきちんと動作しません。さらにメディア終了が使用される、論理的なコールセンターおよび他のデータは Cisco デスクトップ 管理者に現われません場合、エージェントかスーパーバイザは発信者を聞くことができ。記述されているプロシージャを[非ブロック化](#)しますこれらの問題を訂正する[アプリケーション](#)を行って下さい。

後 Windows XP が SP2 既にインストールされている、および後再度ブートする PC で Cisco Agent Desktop を (メディア終了の有無にかかわらず) インストールした、ユーザ名/パスワード クレデンシャルの提供によって IPCC サーバに接続することを試みる時システムは停止します。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るかもしれません。

アプリケーションを非ブロック化して下さい

アプリケーションを非ブロック化するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Windows 管理者として PC へのログイン。
2. >Security を集中させます > ウィンドウ ファイアウォールを Start > Settings > Control Panel の順に選択して下さい。
3. 例外タブをクリックして下さい。
4. 適切ようにプログラムおよび Services ウィンドウのこれらのチェックボックスの何れか一つ以上を、チェックして下さい。適切なアプリケーションが現われない場合、『Add Programs』をクリックし、に参照して下さい: c: /program /cisco//およびプログラムを選択します:CallChat —いずれの場合も。Cisco Agent Desktop —いずれの場合も。MediaClient モジュール— Cisco スーパーバイザ デスクトップが PC で動作すれば。スーパーバイザ ログ ビューア— Cisco スーパーバイザ デスクトップが PC で動作すれば。Cisco デスクトップ管理者— Cisco デスクトップ管理者が PC で動作すれば。SplkView — Cisco デスクトップ管理者が PC で動作すれば。TSSPAdm — Cisco デスクトップ管理者が PC で動作すれば。
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](#)