

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Atualizar um PC que já Executa o Cisco CRS Client para o Windows XP SP2](#)

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

[Cisco Agent Desktop com Media Termination](#)

[Cisco Desktop Administrator](#)

[Instalar um Cisco Desktop Client em um PC que já Executa o Windows XP SP2](#)

[Desbloquear Aplicativos](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve as etapas que permitem que aplicativos cliente do Cisco Customer Response Solution (CRS) versões 3.0, 3.1, 3.5 e 4.0 funcionem em um PC no qual o Microsoft Windows XP Service Pack (SP) 2 esteja em execução e no qual o Firewall do Windows opera:

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Agent Desktop com Media Termination
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator

**Nota:** As etapas neste documento não são obrigatórias para o Cisco CRS Editor ou para o cliente do Cisco CRS Historical Reporting.

Este documento aborda estes tópicos:

- [Atualizar um PC que já Executa o Cisco CRS Client para o Windows XP SP2](#)
- [Instalar um Cisco Desktop Client em um PC que já Executa o Windows XP SP2](#)
- [Desbloquear Aplicativos](#)

## Pré-requisitos

### Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

### Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

## [Atualizar um PC que já Executa o Cisco CRS Client para o Windows XP SP2](#)

Estas seções explicam as etapas que você deve executar ao instalar o Windows XP SP2 em um PC no qual um Cisco CRS Client já esteja instalado:

- [Cisco Agent Desktop e Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop com Media Termination](#)
- [Cisco Desktop Administrator](#)

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

Depois de atualizar um PC para o Windows XP SP2, um agente ou supervisor verá o Alerta de Segurança do Windows quando ele tentar iniciar sessão no Cisco Agent Desktop pela primeira vez ou quando uma equipe for selecionada que utiliza o Cisco Supervisor Desktop.

- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows sem privilégios de administrador, o alerta avisará: Nesse caso, execute o procedimento descrito na seção [Desbloquear Aplicativos](#).
- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows com privilégios de administrador, o alerta avisará: Nesse caso, o agente ou o supervisor deve clicar em **Desbloquear** para continuar. Se o agente ou o supervisor clicar em **Continuar Bloqueando** ou em Perguntar Mais Tarde, vários recursos do Cisco Agent Desktop ou do Cisco Supervisor Desktop não funcionarão corretamente. Execute o procedimento descrito na seção [Desbloquear Aplicativos](#) para corrigir esse problema.

### [Cisco Agent Desktop com Media Termination](#)

Depois de atualizar um PC para o Windows XP SP2, um agente ou supervisor verá um Alerta de Segurança do Windows durante a tentativa de iniciar sessão no Cisco Agent Desktop com Media Termination pela primeira vez.

- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows sem privilégios de administrador, o alerta avisará: Nesse caso, realize o procedimento descrito em [Desbloquear Aplicativos](#).
- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows com privilégios de administrador, esse alerta aparecerá: Nesse caso, o agente ou o supervisor deve clicar em **Desbloquear** para continuar. Se o agente ou o supervisor clicar em **Continuar Bloqueando** ou em Perguntar Mais Tarde, vários recursos do Cisco Agent Desktop ou do Cisco Supervisor Desktop não funcionarão corretamente. Além disso, o agente ou o supervisor não poderá ouvir chamadores. Execute o procedimento descrito na seção [Desbloquear Aplicativos](#) para corrigir esse problema.

**Nota:** Se você desbloqueou o Cisco Agent Desktop, mas não o módulo Media Termination, um agente ou supervisor vê um Alerta de Segurança do Windows para o módulo Media Termination na primeira vez em que uma chamada é apresentada. Nesse caso, o agente ou o supervisor deve clicar em **Desbloquear** para continuar. Se o agente ou o supervisor clica em **Continuar Bloqueando** ou Perguntar Depois, realize o procedimento descrito na seção [Desbloquear](#)

[Aplicativos.](#)

## Cisco Desktop Administrator

Depois de atualizar um PC para o Windows XP SP2, um agente ou supervisor vê um Alerta de Segurança do Windows quando você tentar acessar o Cisco Desktop Administrator pela primeira vez.

- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows sem privilégios de administrador, o alerta avisará: Nesse caso, execute o procedimento descrito na seção [Desbloquear Aplicativos](#).
- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows com privilégios de administrador, esse alerta avisará: Nesse caso, o agente ou o supervisor deve clicar em **Desbloquear** para continuar. Se o agente ou o supervisor clica em **Continuar Bloqueando** ou Perguntar Depois, o Logical Call Center e outros dados não serão exibidos no Cisco Desktop Administrator. Execute o procedimento descrito na seção [Desbloquear Aplicativos](#) para corrigir esse problema.

## Instalar um Cisco Desktop Client em um PC que já Executa o Windows XP SP2

Quando você instala o Cisco Agent Desktop (com ou sem Media Termination), o Cisco Supervisor Desktop, ou o Cisco Desktop Administrator em um PC no qual o Windows XP SP2 já esteja instalado, essa mensagem aparece:

Quando você vir essa mensagem, clique em **Sim** para continuar.

Depois de atualizar um PC para o Windows XP SP2, um agente ou supervisor verá um Alerta de Segurança do Windows nestas situações:

- Quando você tentar iniciar sessão no Cisco Agent Desktop pela primeira vez.
- Quando você selecionar uma equipe que utiliza o Cisco Supervisor Desktop.
- Quando essas ações forem executadas no Cisco Desktop Administrator: Iniciar Cisco Desktop Administrator (para o aplicativo Administrator.exe). Clique em Enterprise Data Configuration/Enterprise Data para o aplicativo TSSPAdm. Tentativa de salvar um Reason Code adicionado no nó Desktop Configuration/Reason Codes (para o aplicativo SPLKView).

O Alerta de Segurança do Windows varia. Depende de como o agente ou o supervisor são logados.

- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows sem privilégios de administrador, esse alerta avisará: Nesse caso, execute o procedimento descrito na seção [Desbloquear Aplicativos](#).
- Se o agente ou o supervisor forem logados no Windows com privilégios de administrador, esse alerta avisará: Nesse caso, o agente ou o supervisor deve clicar em **Desbloquear** para continuar. Se o agente ou o supervisor clicar em **Continuar Bloqueando** ou em Perguntar Mais Tarde, vários recursos do Cisco Agent Desktop ou do Cisco Supervisor Desktop não funcionarão corretamente. Além disso, um agente ou um supervisor será incapaz de ouvir chamadores se o Media Termination for utilizado e o Logical Call Center e outros dados não

forem exibidos no Cisco Desktop Administrator. Execute o procedimento descrito em [Desbloquear Aplicativos](#) para corrigir esses problemas.

Depois de instalar o Cisco Agent Desktop (com ou sem Media Termination) em um PC no qual o Windows XP SP2 já esteja instalado e, depois de uma reinicialização, o sistema congelará quando você tentar se conectar ao IPCC Server fornecendo as credenciais de nome de usuário/senha. Nesse caso, você talvez precise desabilitar o firewall na máquina do Windows XP.

## [Desbloquear Aplicativos](#)

Complete estas etapas para desbloquear aplicativos:

1. Inicie sessão no PC como o Administrador do Windows.
2. Selecione **Iniciar** > Configurações > Painel de Controle > Centro de Segurança > Firewall do Windows.
3. Clique na guia Exceções.
4. Marque uma ou mais dessas caixas de seleção na janela **Programa e Serviços**, conforme apropriado. Se um aplicativo apropriado não aparecer, clique em **Adicionar Programas** navegue até: `c: //arquivos de programa/cisco/desktop/bin` e selecione o programa: **CallChat?** Em todos os casos. **Cisco Agent Desktop?** Em todos os casos. **Módulo MediaClient?** Se o supervisor desktop de Cisco é executado no PC. **Log Viewer do supervisor?** Se o supervisor desktop de Cisco é executado no PC. **Administrador do Cisco Desktop?** Se o administrador do Cisco Desktop é executado no PC. **SplkView?** Se o administrador do Cisco Desktop é executado no PC. **TSSPAdm?** Se o administrador do Cisco Desktop é executado no PC.
5. Clique em **OK**.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)